

República Dominicana
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
(UTECO)

Sembrando el oro para forjar el futuro



Facultad de Ingeniería y Recursos Naturales
Escuela de Informática

Trabajo de Grado Para Optar por el Título de Licenciado(a) en Informática

Título

Portal Web Interactivo para el Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas

Sustentantes:

Noelia Eudosia Núñez Paredes

Ronan Rosario

Adanlly Joel De la Cruz Evangelista

Asesor:

Ing. Carlos Rafael Luna Vargas, MGI, MGC

Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez.
Año Académico 2023

Título

Portal Web Interactivo para el Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas

Sustentantes:

Noelia Eudosia Núñez Paredes

Ronan Rosario

Adanlly Joel De la Cruz Evangelista

Lic. Bélgica Lázala Calderón
Jurado

Ing. Juan Ant. Graciano
Jurado

Lic. Marién Emilio Acosta
Jurado

Ing. Carlos Luna Vargas
Asesor

Ing. Juan Antonio Graciano
Decano Facultad de Ingeniería y Recursos Naturales

Lic. María Asunción Acosta
Directora de la Escuela de Informática

Calificación _____

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Los conceptos emitidos en el presente trabajo de grado titulado “**Portal Web Interactivo para el Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas**” son responsabilidad de los sustentantes del mismo. Las citas, consultas bibliográficas se han realizado respetando el derecho de autor; por tanto, se libera a la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO) de su responsabilidad, sin embargo, para la reproducción total o parcial se requiere autorización.

Sustentantes:

Noelia Eudosia Núñez Paredes

Ronan Rosario

Adanlly Joel De la Cruz Evangelista

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	I
DEDICATORIAS	II
RESUMEN	V
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Justificación e importancia	4
1.4 Objetivos	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.2 Objetivos específicos	4
1.5 Variables e indicadores	5
1.6 Alcances y límites	5
1.7 Marco contextual	6
1.7.1 Historia del Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas	6
1.8 Definición de términos.....	18
1.8.1 Páginas Web.....	18
1.8.2 Portal Web	18
1.8.3 Interactividad	18
1.8.4 Páginas web interactivas	18
CAPITULO II REVISIÓN DE LITERATURA.....	19
2.1 Introducción	19
2.2 Información.....	19
2.3 Información detallada sobre los servicios ofrecidos	19
2.4 Solicitudes de servicios.....	20
2.5 Procesos de solicitud y entrega de servicios	20
1.6 Experiencia	21
1.7 Experiencia del cliente, aumentar la visibilidad y accesibilidad.....	21
CAPITULO III METODOLOGÍA	23
3.1 Introducción	23
3.2 Diseño de investigación	23
3.3 Enfoque y tipo de investigación.....	23
3.4 Población y muestra.....	24
3.5 Métodos y técnicas.....	24
3.6 Instrumentación de la investigación.....	24

3.7	Validez y confiabilidad	25
3.8	Procedimiento	25
3.9	Recolección de los datos	25
CAPITULO IV PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....		26
4.1	Introducción	26
4.2	Recopilación de información	26
4.3	Descripción general de la solución propuesta.....	30
4.4	Proyección de la factibilidad de la solución propuesta	30
4.5	Diagramas	31
4.6	Diccionario de datos	32
4.7	Modelo de datos del sistema propuesto	33
4.8	Metadatos.....	33
4.9	Tabla visual de contenido	34
4.10	Diseño de pantallas	35
CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		38
1.6	Introducción	38
1.7	Análisis y Discusión	38
5.3	Conclusiones.....	40
5.4	Recomendaciones.....	41
Bibliografía		42
Anexos		I

AGRADECIMIENTOS

A Dios

A Dios todopoderoso por bendecirnos cada día, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad. Gracias Señor por darnos las fuerzas necesarias para llegar a esta meta tan deseada.

A nuestros padres

Gracias a nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por siempre confiar y creer en nuestros objetivos, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A la UTECO

Agradecidos de la UTECO por habernos permitido formarnos y adquirir conocimientos que incrementan nuestra capacidad intelectual, acogernos con el fin de formar nuevos profesionales.

Agradecemos a cada uno de nuestros docentes de la escuela de informática por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

A nuestro asesor

Finalmente, expresamos nuestro más sincero agradecimiento al Ing. Carlos Rafael Luna Vargas, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimientos y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Noelia Eudosia Núñez Paredes

Ronan Rosario

Adanlly Joel De la Cruz Evangelista

DEDICATORIAS

Le agradezco a Dios por haberme permitido culminar esta etapa tan importante para mí vida, por hacer realidad esta meta. Agradezco que me haya permitido tener paciencia, entrega, dedicación y responsabilidad para lograrlo.

A mi madre

Mi amor puro y verdadero, mi mejor compañera de vida, quien ha estado conmigo desde que estuve en su vientre hasta la actualidad, siempre guiándome, formándome como persona, educándome y preocupándose por mí. Una madre honesta, amorosa, dedicada a su familia, sus hijos y seres queridos. No hay palabras para describir lo maravillosa que has sido querida madre.

A mi padre

Mi gran amor desde el cielo, aunque no estás conmigo físicamente lo estás espiritualmente en vida, fuiste un padre ejemplar muy preocupado por la familia, luchador, honesto y amoroso, la vida te tenía una situación de salud tan difícil y aun así sin saber en realidad lo que realmente tenías, ya que para que tú estado de ánimo siempre estuviera bien por decisión de la familia, mantuviste esa fe, amor y humildad para llevar tu situación de salud de la mano de Dios, fuiste un guerrero hasta el final, Dios me regaló a mí y mis hermanos el mejor padre del mundo, me siento orgullosa del privilegio que me diste papi, de haber sido tu hija y nunca me olvidaré de ti mi ángel que me cuida desde el cielo.

Mis hermanos, mis sobrinos, primas, tías mis mejores amigos y amigas, incondicionales conmigo, siempre apoyándome y preocupándose por mí manteniendo la unión en la familia.

Gracias por quererme, por mantener la unidad en la familia y apoyarnos.

Noelia Eudosia Núñez Paredes

A mi madre

Sonia Altagracia Rosario Toribio, gracias por darme las fuerzas necesarias para hoy hacer mi sueño realidad, también es tu logro mami, sé que la vida no me alcanzará para devolverte todo lo que me has dado, entre ellos valores y buenos sentimientos. Gracias por ser mi guía por compartir conmigo mis desvelos, tristezas y traspasos. Por siempre estar incondicionalmente para mí y por brindarme tu cariño y apoyo. Hoy te hice realidad uno de tus sueños y todo lo que soy te lo debo a ti.

A mi hermana

Rafelina Peguero Rosario, gracias por todo el apoyo hacia mí, eres muy importante para mí, este logro es tuyo también. Gracias por tu confianza, persistencia y esfuerzo, para yo hacer realidad mi sueño.

A mis tías

Gracias por su gran apoyo y cariño incondicional, por sus preocupaciones de que alcanzará mi meta.

A mi abuela

María Esperanza Toribio, gracias por preocuparte siempre de mis estudios, sueños y metas hoy no tengo con que pagarte todo lo que haces por mí, este gran logro es tuyo.

A mis primos

Gracias por estar presente en todo y preocuparles mis estudios, gracias por confiar siempre en mí, este logro es de todos ustedes.

Ronan Rosario

Agradezco a Dios quien siempre ha sido mi guía y quién me da la fortaleza para no persistir a pesar de las dificultades de la vida, quien hoy me ha permitido lograr mis metas.

A mis padres

Emeteria y Evaristo tenerlos a mi lado es un privilegio, gracias por siempre confiar en mí, nunca olvidaré sus esfuerzos para que yo pudiera hacer realidad mi sueño, gracias por cada una de esas palabras motivadoras, este es un logro dedicado con todo mi amor para ustedes.

A mi abuela

Desde el lugar que Dios te ofreció sé que estás muy feliz, toda la vida te estaré agradecido por ese apoyo incondicional que siempre me diste.

A mis familiares y amigos

Gracias por todos esos consejos para que nunca me diera por vencido, les agradezco con mucho amor el apoyo brindado por cada uno de ustedes.

Adanlly J. De la Cruz

República Dominicana
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CIBAO ORIENTAL
(UTECO)



Tema: Portal Web Interactivo para el Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas

Sustentantes: Noelia Eudosia Núñez Paredes, Ronan Rosario, Adanlly Joel De la Cruz Evangelista

Asesor: Ing. Carlos Rafael Luna Vargas, MGI, MGC

RESUMEN

El objetivo principal de la creación de nuestro sitio web interactivo es brindar a nuestros clientes una experiencia digital única y mejorar su acceso a nuestros productos y servicios. El Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas es una empresa familiar con una trayectoria de más de 40 años en el mercado, ofreciendo una amplia gama de productos de papelería, artículos de oficina y servicios de impresión.

Nuestro sitio web interactivo es una plataforma fácil de usar y atractiva visualmente, que permitirá a los usuarios explorar nuestros productos, realizar pedidos.

El objetivo de esta investigación es desarrollar un portal web interactivo para el Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas en el año 2023, con la finalidad de mejorar la experiencia del usuario, nuestro sitio web está optimizado para dispositivos móviles y cuenta con un diseño atractivo. Se aplicó la metodología con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y un diseño sesgado no experimental descriptivo.

De acuerdo con el análisis llevado a cabo se concluye que el Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas en el periodo de febrero a junio del año 2023, presenta debilidades al no contar con un portal web, esto dificulta su expansión y la necesidad de que los clientes se dirijan a la empresa a solicitar diferentes tipos de información.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

En la Pontificia Universidad Javeriana Zuluaga Tabares 2014, en su trabajo de grado titulado Modelo de un Portal Web interactivo de información ambiental; estudio de caso red de comités ambientales y campesinos del Tolima conciencia campesina, llegaron a la siguiente conclusión; para pensar en modelar una UDI es necesario contar desde un principio con la participación de los usuarios, ya que son un elemento clave y deben ser comprendidas sus perspectivas, porque cada uno tendrá una manera diferente de enfrentar el sistema, por lo que parte del éxito dependerá de la interacción y experiencia que tenga este.

Adicional a esto, con el propósito de buscar soluciones al problema planteado en esta investigación, se realizó un estudio de las experiencias de sistemas pares que tuvieran similitud con el problema planteado en este trabajo. Esto con el objetivo de analizar cómo otros proyectos abordaron y aportaron alternativas para la solución de los problemas planteados.

En la provincia Sánchez Ramírez González, 2018, junto a varios compañeros más tomaron la iniciativa de crear su trabajo de grado el cual lleva por título, portal web para gestionar trabajos de investigación en la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental, luego de los estudios realizados pudieron comprobar que los medios informáticos de suministros de informaciones son fundamentales para agilizar los procesos de búsqueda de estas, debido a que por medio de estas se pueden obtener con mayor facilidad y precisión, las informaciones son recursos valiosos para los usuarios por lo que ofrecerla mediante este programa se garantiza la información precisión de la misma.

Todos los días se ve más a menudo el ofrecimiento de un servicio por medio de un portal web, ya que por medio de este los usuarios se sienten más satisfechos por la comodidad y facilidad de la obtención de las informaciones deseadas.

Más luego (Abreu, Et al 2018), realizaron su trabajo el cual lleva por nombre, Portal web para la responsabilidad social de las empresas agroindustriales, los mismos acordaron en sus conclusiones lo siguiente, la implementación de un portal de

responsabilidad social se hace necesario para que estas estén a la vanguardia de las nuevas tecnologías, aprovechando esta tendencia las empresas podrán divulgar todas las actividades realizadas por las mismas, para que las personas puedan estar enteradas cuales pasos llevan a cabo para cumplir con su rol de responsabilidad social, el cual dará a conocer cada que tiempo estas actividades se realizan mantener un lazo comunicativo con la comunidad.

El uso de este portal web, tiene el objetivo de informar a todas las personas de las comunidades aledañas a estas, que cantidad de recursos se pone a la disponibilidad de realizar su responsabilidad social, que servicios tiene a disposición de la comunidad cuales tiene mayor acogida.

En una investigación que se llevó a cabo Artunduaga Mesa, 2020, en su proyecto de grado el cual lleva como título, Implementación de un portal web de empleados para administración y control de la información del personal de empresa de energía de Pereira, llegando a la conclusión de que en la actualidad toda empresa para ser competitiva y llegar a cumplir todos los objetivos planteados, debe contar con un excelente sistema de información, que permita administrar de forma segura y eficiente todos los procedimientos de los empleados de la compañía.

Este sistema se convierte en una herramienta fundamental ya que permitirá hacer un manejo seguro de la información personal y realizar múltiples actividades como la impresión de carnet y la evaluación de desempeño que cada trabajador debe realizar.

En una investigación realizada por (Galarza, Et al 2021), en su trabajo titulado, Portal web interactivo para mejorar la gestión de reservas de las diversas áreas de la hostería Samawa en la ciudad de Santo Domingo, dejaron planteado como conclusión En la actualidad las grandes empresas automatizan los procesos para dar la disponibilidad de la información al consumidor final, dando un mínimo de errores y generando confianza. El uso de software libre es una buena alternativa para el proceso de desarrollo para las empresas sean públicas o privadas.

Al aplicar el lineamiento del problema por medio de la ingeniería de software, nos permite obtener una automatización de los procesos y de esta manera generar una solución a los problemas.

1.2 Planteamiento del problema

El uso de la tecnología cada vez más aumenta la productividad y la eficiencia de las actividades humanas, ya que nos permite transmitir información en menos tiempo.

La automatización de un proceso basado en el uso de la tecnología facilita y disminuye el tiempo de respuesta desde la compañía hasta el usuario. La automatización es un sistema en donde se transfieren tareas de producción, muchas de esas tareas habitualmente son realizadas por operadores humanos, muchos de ellos deben de realizar un trabajo en específico y a la vez responder las inquietudes presentadas por los clientes, al automatizar la información ayudaría a que esos operadores humanos tengan un mejor desempeño en su área de trabajo.

El Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas actualmente está cursando por una situación la cual les afecta directa o indirectamente, al no tener un sistema que les suministre información a sus clientes, la misma tiene muchas veces que detener procesos manuales para responder preguntas presentadas por los visitantes. Además, en nuestra visita en el centro se pudo evidenciar que personas acudían preguntando algún tipo de información a una de las áreas que no eran las que manejaban precisamente información.

Nos llama mucho la atención de que una empresa que lleva cuarenta (40) años en función y que ofrece distintos productos y servicios muy necesarios para los consumidores no cuente con una plataforma en el internet donde sus clientes puedan tener información de los productos que en la misma les ofrece.

Actualmente buscamos que el Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas pueda ofrecer y presentar a los clientes un servicio utilizando un portal web interactivo como medio de comunicación, en el portal web podrán obtener información de los productos que en la institución podrán encontrar y adquirir visitando la empresa.

Realizando investigaciones en la empresa llegamos a una deducción, la compañía no cuenta con este servicio porque la parte administrativa no tiene el conocimiento necesario de la importancia que es tener una plataforma en la web la cual les pueda suministrar información a los usuarios de los servicios que ofrece.

1.3 Justificación e importancia

Este proyecto se lleva a cabo con el objetivo de desarrollar una plataforma capaz de generar información para los cibernautas sobre el Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas, presentarles a los usuarios de forma detallada los servicios que esta puede ofrecerles de acuerdo a las necesidades que los mismos puedan tener. Al implementar este tipo de servicio se podrá atraer todo tipo de público, ya que los mismos observaran con detalles los servicios ofertados en el centro anteriormente mencionado.

Hoy en día encontramos distintas empresas con similitud al Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas capaces de ofrecer servicios de muy buena calidad, el cual solo es factible en la zona en donde está ubicado, si la misma reajusta sus servicios e informaciones utilizando la tecnología que tenemos en la actualidad, puede llegar cada vez más lejos.

Será de mucha importancia para el Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas desarrollar un portal web interactivo, para que tanto sus clientes como personas en general visiten el portal, de esta forma obtener más información sobre todo lo que el centro les puede ofrecer en sus productos y servicios.

Al tomar la iniciativa de desarrollar esta plataforma, la compañía puede presentar a sus clientes informaciones más detalladas por medio del internet, dándole paso a que los clientes puedan cotizar servicios o productos deseados por los mismos desde la comodidad de donde se encuentren.

Con el paso de los días la información llega a más clientes, lo cual beneficia a la empresa, los usuarios pueden visitar la empresa con una información más detallada del producto deseado.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Desarrollar un portal web interactivo para el Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas.

1.4.2 Objetivos específicos

- Mostrar información detallada sobre los servicios ofrecidos por El Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas.

- Agilizar los procesos de solicitud y entrega de servicios.
- Mejorar la experiencia del cliente, aumentar la visibilidad y accesibilidad del negocio.

1.5 Variables e indicadores

Variable	Indicadores
Información detallada sobre los servicios ofrecidos	• Servicios • Productos • Artículos
Procesos de solicitud y entrega de servicios	• Plazo de entrega • Disponibilidad • Cantidad • Devolución • Condiciones de pago
Experiencia del cliente, aumentar la visibilidad y accesibilidad	• Organización • Satisfacción del cliente • Tiempo de respuesta

1.6 Alcances y límites

Para el desarrollo de este proyecto se realizaron investigaciones en el Centro de Fotocopias e Impresiones Las Mellizas donde iniciamos aplicando un pequeño cuestionario, el cual fue desarrollado para identificar el conocimiento que los mismos tienen sobre lo que es un portal web interactivo.

La investigación se llevó a cabo en un promedio de tiempo comprendido entre enero y junio del año 2023.

La iniciativa fue tomada para que la empresa pueda brindar servicios en el menor tiempo posible, por medio del Portal Web Interactivo creado para el Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas, ubicado en el municipio de Cotuí, el cliente podrá observar y cotizar los servicios y productos deseados.

1.7 Marco contextual

1.7.1 Historia del Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas

“Las informaciones suministradas desde la Historia del Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas hasta el organigrama de la empresa, fue facilitada en fecha “lunes 13 de febrero del año 2023” por el gerente administrativo de la empresa el Lic. Arismendi Severino.”

El Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas, surge en el año 1983, periodo en el cual la población de Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez, comienza a desarrollarse con la implementación del Instituto Tecnológico del Cibao Oriental (ITECO); a medida que este proyecto avanzaba surgió la necesidad de adquirir materiales educativos y sacar copias a documentos. Para ese entonces solo existía una fotocopiadora con un costo elevado. Un análisis hecho en la población estudiantil a cargo de Mercedes Altagracia Jiménez, nos permitió conocer la necesidad de instalar un centro de copiado.

Se estableció primeramente el centro de copiado, anexándole algunos materiales educativos, cristalería, entre otros. Fue incrementando la cartelera de servicio ofreciendo servicios de imprenta en general, laminados, serigrafía, transfer en suéter y gorras, encuadernación en duro, pasta, espiral, confección de carnet, plastificación, servicios de digitación, diseño gráfico, venta de materiales de oficina, materiales escolares, sellos, bolígrafos, venta de libros, entre otros.

También abrió dos (2) sucursales con los servicios de cafetería, librería y fotocopia, en frente de la Universidad UTECO, dentro del Liceo Francisco Henríquez y Carvajal abarcando casi todo el mercado de Cotuí. El 26 de septiembre del 2004 la muerte del presidente de la empresa Jesús Severino la empresa entra en un proceso de quiebre, toda la empresa casi desapareció incluyendo las dos (2) sucursales, su administradora no estaba preparada para un cambio tan brusco para administrar la empresa con sus dos sucursales, por lo que se procedió a reestructurar la empresa, tomando en consideración que las dos sucursales tenían dos administradores que podrían ayudar para que la empresa siguiera adelante, se procedió en el 2005 a cerrar las puertas de estas dos sucursales, haciendo hincapié que para el logro de objetivos a largo plazo era lo mejor.

Entra en un conflicto económico, pero gracias a la adquisición de nuevo capital de inversión pudimos sostener durante 6 años y pagar todas las deudas que estaban en

el momento del fallecimiento. En esto trae nuevos productos a la provincia como la confección de placas de reconocimiento, medallas y trofeos, fotocopias e impresiones a full color en láser tamaño 11x17, puesto que la empresa estaba en crecimiento y su administradora Mercedes Alt. Jiménez se estableció un solo negocio, a fines de desarrollarlo incluyendo más servicios.

Debido a su crecimiento se constituyó una compañía de sociedad de responsabilidad limitada, con el objetivo de adquirir más capital para poder crecer y poder adquirir otra infraestructura, que se inauguró en el 2011, la cual a medida de los años hubo que volver a renovar y ampliar la infraestructura, ya para el 2016 se construyó un segundo nivel, pues los servicios han incrementado y se necesitaba mayor espacio para que la producción y confort para el cliente internos y externos.

En la actualidad la empresa ha tenido un crecimiento sostenido pudiendo dar servicios óptimos a sus clientes, implementando nuevas tecnologías que dan calidad a nuestros productos, en menor tiempo y mejores precios, con un personal más capacitado y comprometido en brindar servicios.

Nombre comercial de la empresa:

El nombre seleccionado para tal empresa es “Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas”, comúnmente conocido como Las Mellizas.

Naturaleza de la empresa:

El “Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas” es una pequeña empresa, constituida como una sociedad de responsabilidad limitada, el cual tiene como actividad principal dar servicio de papelería, copias, impresión digital y offset, letreros, premiaciones y personalizado.

Ubicación:

El Centro se encuentra en la calle Mella #45-A en la ciudad de Cotuí, Provincia Sánchez Ramírez República Dominicana. El teléfono es 809-585-2120. RNC 130781966.

Identidad y filosofía institucional:

Misión: Proveer a nuestros consumidores en servicios de librería, papelería e imprenta, que estén manifestados con la mejor calidad, a un precio considerable y en el momento oportuno; tanto al por mayor como al detalle.

Visión: Posicionarnos provincialmente como la empresa líder en servicios de librería, papelería e imprenta, realizando nuestro trabajo de manera eficiente.

Valores:

- Vocación de servicio para satisfacer al cliente: Es una actitud del personal de la empresa, atender las necesidades del cliente y satisfacer sus expectativas.
- Honestidad: Trabajamos con honradez, dignidad, equidad, solidaridad y modestia.
- Actitud de liderazgo: Buscamos el mejoramiento continuo, para constituirnos en el mejor referente del desarrollo local, regional y nacional.
- Trabajo en equipo: Complementamos y potenciamos las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales, para hacerlo mejor.
- Competitividad: Ofrecemos servicios y productos de calidad, con eficiencia, eficacia y a precios competitivos.
- Generadores de desarrollo sustentable: con nuestros servicios propiciamos el desarrollo y mejoramos la calidad de vida de la colectividad, hoy y siempre.

Proceso productivo:

- Ubicación prevista.
- Descripción de terrenos, edificios, instalaciones y equipos precisos en el proceso productivo.
- Normas que regulan la fabricación o comercialización del producto y/o la prestación del servicio.
- Seguridad de la calidad de los procesos: garantías, servicio técnico, servicio post venta.

Mercado y competencia:

- El mercado potencial.
- Competencia.
- **Oferta de Servicios:**
- Imprenta.
- Papelería.
- Gigantografia.
- Muebles de oficina.

Marketing:

- Análisis DAFO
- Análisis de Competitividad
- Claves de Futuro

Servicios que ofrece:

Actualmente la empresa cuenta con los siguientes servicios:

- Fotocopias
- Encuadernaciones: espiral, pasta, duro
- Plastificaciones hasta 27 pulgs, frio y caliente
- Fax: nacional e internacional
- Servicios de computadora: digitación, escaneo, impresión, y más.
- Impresión offset o tradicional
- Impresión digital
- Impresión de carnets
- Sellos
- Enmarcados
- Impresión de transfer en tela y textil
- Placas, medallas y trofeos
- Plateado de corte e impresión
- Diseño grafico

- Artículos personalizados: Botones, suéter, gorras, vasos, tazas, jarras, llaveros, lapiceros, distintivos, etc.
- Letreros y rotulación
- Ventas de artículos escolares, oficina, consumibles informáticos, mercadería.
- Venta al por mayor de materiales de imprenta y papelería en general.
- Ocasiones: regalos, envolturas, artículos de fiestas.
- Venta de muebles para oficina.

Descripción departamental:

Gerencia:

- Se encarga de supervisar a los gerentes de área.
- Estar enterado de cualquier anomalía que suceda en negocio o empresa para poder solucionarla.
- Atender las quejas de los empleados, clientes y proveedores, por pequeñas que sean.
- Encargarse de que se supla cualquier puesto si es necesario.
- Atender a los clientes especiales y promover el buen desarrollo y funcionamiento de la empresa o negocio.
- Conocer cada una de las áreas y el funcionamiento de éstas.
- Fijar consignas de trabajo.
- Establecer los planes de desarrollo de la empresa o negocio.
- Conocer el mercado y tomar las medidas necesarias para que su empresa o negocio funcione con éxito.
- Realizar las labores administrativas en conjunto con el área específica para esta función.

Asesor legal:

El gerente legal es el asesor interno encargado de cuidar que la empresa cumpla con la normativa vigente en general, supervisando legalmente las actividades y los proyectos de la empresa, así como estableciendo la estrategia de la defensa de los intereses legales de la empresa en los procesos que se le entablen o que la empresa entable a terceros.

- 1) Asistir a reuniones para discutir el enfoque los litigios conciliatorios o juicios.

- 2) Llevar a cabo acciones o defensas judiciales, en el momento que la empresa lo solicite o sea conveniente.
- 3) Confeccionar escrituras públicas, para la sociedad o para los activos de la sociedad dueña de la empresa
- 4) Atender y resolver consultas o requerimientos de información de funcionarios de la empresa.
- 5) Revisar borradores o escritos de contestación, de demandas judiciales.
- 6) Analizar y firmar toda correspondencia que recibe y emite la asesoría legal.
- 7) Realización de finiquitos laborales, cada vez que se emita una liquidación.
- 8) Revisar que las liquidaciones se efectúen de acuerdo a lo estipulado por la legislación laboral.
- 9) Redactar los contratos de trabajo con el personal, alquiler de propiedad de la empresa y acuerdos de confidencialidad.
- 10) Velar porque los requerimientos fiscales sean siempre cumplidos y asesorar en las auditorias que pueda tener la empresa.

Servicio a los clientes:

Este departamento se encarga de:

- 1) Atender a los clientes ya sea por teléfono o en persona.
- 2) Informar sobre las consultas de los clientes.
- 3) Asistir a los clientes con algún servicio o despejando dudas.
- 4) Registrar las quejas de los clientes.
- 5) Solucionar las quejas de los clientes.
- 6) Dar seguimiento a las quejas no resueltas.
- 7) Cumplir con las métricas establecidas por la empresa.
- 8) Elaborar los reportes de funciones y de incidencias de la semana.

Mensajería:

- 1) Realizar las diligencias de la empresa en cuestión de envío de documentos, recolección de pagos y entrega de material o cobros.
- 2) Realizar una inspección diaria de su vehículo para corroborar que se encuentra en buen estado para trabajar.
- 3) Cargar de gasolina el vehículo de forma diaria y antes de empezar la ruta asignada.

- 4) Elaborar la ruta a seguir antes de salir de forma que se ahorre tiempo y combustible. Debe tomar en cuenta la prioridad de los documentos o trámites a entregar en especial cuando haya horario.
- 5) Realizar los depósitos bancarios los días de cobros de facturas sustentando el depósito con toda la documentación requerida por parte de la empresa.
- 6) Elaborar una bitácora de ruta y trámites a entregar de forma ordenada y veraz incluyendo día y hora de entrega para respaldo de su trabajo.
- 7) Entregar los comprobantes y copias de trámites de forma ordenada de manera que se pueda realizar una revisión en diaria.
- 8) Realizar reuniones estratégicas con clientes y proveedores para elaborar y/o mejorar las relaciones comerciales.
- 9) Realizar la limpieza de su área de trabajo dentro de la oficina para mantener el orden dentro de las instalaciones.
- 10) Elaborar el reporte de consumo de combustible diario indicando el kilometraje inicial y el kilometraje final del vehículo.
- 11) Realizar las inspecciones mecánicas del vehículo al igual que realizar las inspecciones para el permiso de circulación.

Contabilidad:

- 1) Supervisar, valorar y determinar los controles que se estipulen para la transparencia de la información contable y operativa. Adicional, proponer acciones de acuerdo a los resultados.
- 2) Diseñar o modificar los sistemas y políticas contables, acorde con las actualizaciones de las regulaciones internacionales.
- 3) Realizar la revisión de costos de la empresa de forma mensual.
- 4) Elaborar recomendaciones para el departamento de costos e inventarios de acuerdo a los resultados.
- 5) Realizar y proponer los presupuestos anuales de la compañía basados en los resultados anteriores.
- 6) Realizar y aplicar las revisiones para la recolección de los activos circulantes de la empresa.
- 7) Realizar los estudios de los estados financieros y emitir las recomendaciones de acuerdo a resultados.

- 8) Supervisar que la información contable sea veraz y que esté debidamente respaldada.
- 9) Proponer las proyecciones de inversión y las proyecciones de recuperación.
- 10) Estudiar las propuestas de financiamiento externo para futuras inversiones.
- 11) Revisar y validar toda la información para el fisco y las entidades gubernamentales.

Compras:

- 1) Manejar las inversiones para las adquisiciones de producto para alcanzar las mejores negociaciones de precio dentro del marco de calidad establecido por la empresa.
- 2) Actualizar la base de datos de los precios del mercado, solicitando diferentes cotizaciones.
- 3) Realizar búsqueda de cotizaciones de forma nacional e internacional. Al menos 3 cotizaciones antes de realizar la compra.
- 4) Analizar las cotizaciones y las ofertas recibidas de cada proveedor, otorgando las respuestas a cada uno de los proveedores.
- 5) Determinar la factibilidad de compra, de acuerdo al presupuesto establecido por la empresa, cuando se deba comprar activos o materia prima.
- 6) Supervisar el siempre buen funcionamiento del departamento y sus colaboradores.
- 7) Analizar y aprobar las órdenes de compras de los insumos.
- 8) Elaborar los reportes de compras con su debida documentación de respaldo.
- 9) Controlar y supervisar el ingreso real de las compras y dar seguimiento a los egresos de materia prima.
- 10) Realizar y coordinar reuniones informativas con el personal con el que cuente para sus funciones.
- 11) Manejar y preparar el presupuesto anual del departamento.

Producción:

El departamento de producción impresa monitorea y administra la producción de materiales impresos o publicados desde su inicio hasta su finalización. Existen muchos tipos diferentes de puestos de gerente de producción de impresión según el tipo de instalación de producción de impresión. Las responsabilidades de cada uno de estos

tipos de instalaciones de impresión varían. Algunos gerentes de producción de impresión poseen un conocimiento de las imprentas y cómo funcionan. Otros conocen la publicación de escritorio, los programas de software de pre impresión, los principios de diseño y cómo trabajar con proveedores externos.

Los gerentes de producción de impresión trabajan en imprentas básicas, instalaciones de producción completas independientes y departamentos de impresión corporativos internos. En una imprenta, el gerente de producción de impresión es la persona que realiza los trabajos de impresión individuales, estima los costos y supervisa el trabajo de impresión hasta la entrega final. Puede ser necesario un conocimiento práctico de los diferentes tipos de software de autoedición y pre impresión, dependiendo de los servicios individuales ofrecidos por la imprenta.

Algunas imprentas tienen su propio personal en el lugar para manejar estas responsabilidades. Otras imprentas utilizan proveedores externos para estos servicios. En cualquier caso, un gerente de producción es responsable de la calidad, precisión y puntualidad en la entrega.

- 1) Supervisar los planes de producción diarios y/o semanales.
- 2) Velar por la calidad de la producción.
- 3) Realizar ajustes en la línea de producción para cumplir con las metas diarias.
- 4) Coordinar con el departamento de mantenimiento las revisiones y reparaciones de las maquinarias.
- 5) Supervisar la calidad de la materia prima que ingresa y la buena manipulación de la existente.
- 6) Solicitar el material de producción a bodega.
- 7) Velar porque se cumplan las medidas de seguridad.
- 8) Promover los incentivos de producción a los empleados.
- 9) Organizar reuniones con su personal.
- 10) Elaborar los reportes de funciones e incidencias.
- 11) Supervisar el desperdicio de materia prima.

Departamento de ventas:

Maximizar la rentabilidad de la empresa por medio del incremento de las ventas, incrementando el volumen colocando el producto al mejor precio posible.

- 1) Elaborar el esquema de ventas, basándose en el plan anual/semestral de mercadeo.
- 2) Capacitar y motivar constantemente a su fuerza de ventas.
- 3) Difundir los resultados de venta semanal o mensual a cada uno de los supervisores.
- 4) Realizar reuniones sorpresa y/o semanales con la fuerza de ventas.
- 5) Coordinar y realizar las visitas a los clientes premium o corporativos.
- 6) Apoyar a su fuerza de ventas en visitas previamente planificadas.
- 7) Controlar el presupuesto de ventas, en comparación a la venta real.
- 8) Atender y resolver cada una de las quejas expuestas por cada cliente.
- 9) Realizar las verificaciones de la entrega de los productos vendidos en el tiempo indicado acorde a lo prometido al cliente.
- 10) Brindar constante retroalimentación al departamento de mercadeo.
- 11) Controlar y aprobar las comisiones a la fuerza de ventas.
- 12) Verificar la factibilidad de venta de los nuevos productos y documentar dicha información.
- 13) Elaborar los reportes mensuales de resultados y de quejas atendidas.

Caja:

Atender y cobrar a los clientes del comercio cuando realicen una compra dentro del establecimiento. Asistir a los clientes cuando le hagan una consulta.

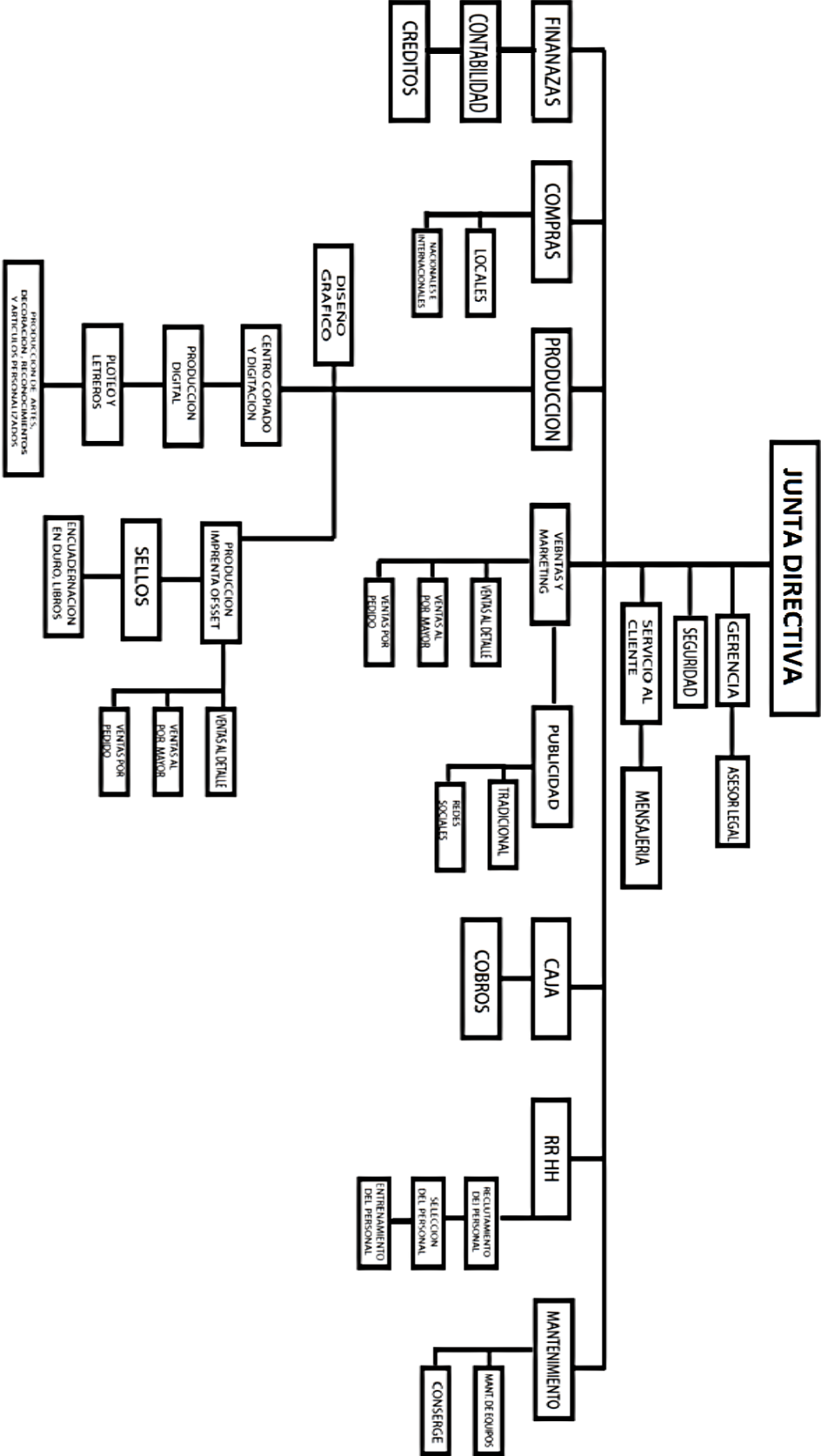
- 1) Revisar y contar su fondo de caja antes de iniciar sus labores.
- 2) Hacer limpieza de su área de trabajo previo a iniciar labores.
- 3) Atender a los clientes y realizar las labores de cobro de cada una de las compras.
- 4) Llevar el consecutivo ordenado de la facturación cancelada, por separados las facturas canceladas por tarjetas de crédito o por cheque.
- 5) Realizar retiros de efectivos constantes como medida de seguridad del establecimiento.
- 6) Asistir a los compañeros de trabajo del establecimiento en el acomodo de la mercadería y en la limpieza del local completo.
- 7) Elaborar el reporte de gastos o compras autorizadas para el funcionamiento del establecimiento.
- 8) Revisar e imprimir los reportes de cierre de caja al finalizar el día de labores.

- 9) Realizar el cierre de caja, conciliando los egresos contra los ingresos, dejando el fondo de caja completo para el día siguiente.

Recursos humanos:

- 1) Crear políticas para mejorar los aspectos del personal, enfocando la eficacia, satisfacción del personal y rentabilidad de la empresa.
- 2) Liderar las decisiones del departamento de recursos humanos.
- 3) Crear e implementar políticas que mejoren y promuevan el mejoramiento constante del clima laboral de la empresa.
- 4) Crear las métricas de valoración de la eficacia de todo el departamento de recursos humanos.
- 5) Desarrollar los programas de implementación de cultura y sentido de pertenencia de la empresa.
- 6) Crear los lineamientos de desarrollo de talento del personal de la empresa.
- 7) Liderar los estudios salariales del mercado y de la industria en donde se encuentra la empresa.
- 8) Realizar los reclutamientos, capacitaciones y entrenamiento del equipo gerencial de la empresa.
- 9) Identificar las cargas de trabajo y el “head count” de la empresa, para determinar las estrategias a seguir para cubrir los picos altos de trabajo.
- 10) Revisar anualmente el paquete de compensación y beneficios de la compañía.
- 11) Crear las políticas internas y el reglamento interno de la compañía en conjunto con la gerencia general.
- 12) Preparar y manejar el presupuesto anual del departamento.
- 13) Supervisar las evaluaciones de desempeño y crear los reportes de estas evaluaciones para la gerencia general.
- 14) Velar por los programas y actividades de bien social que realice la compañía.

Organigrama del Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas



1.8 Definición de términos

1.8.1 Páginas Web

Se conoce como página web al documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces (también conocidos como hipervínculos o links) para facilitar la navegación entre los contenidos.

La inmensa totalidad de páginas que forman los sitios web dan lugar a lo que se conoce como Word Wide Web, Web, Red o, simplemente, Internet, que es el universo virtual donde está reunida la información digital del ciberespacio. (Pérez Porto, 2021)

1.8.2 Portal Web

Un portal web es una plataforma basada en web que recopila información de diferentes fuentes en una única interfaz de usuario y presenta a los usuarios la información más relevante para su contexto. (Liferay, 2023)

El término portal tiene como significado puerta grande, y precisamente su nombre hace referencia a su función u objetivo: es, por lo general, el punto de partida de un usuario que desea entrar y realizar búsquedas en la web u obtener información importante de él. (ecured, 2012)

1.8.3 Interactividad

El término interactividad se utiliza para referirnos a la relación de participación entre los usuarios, sistemas informáticos, libros, etc... Es un proceso de comunicación entre humanos y computadoras; Rost se refiere a ella como la capacidad de las computadoras por responder a los requerimientos de los usuarios. (wikipedia, 2023)

1.8.4 Páginas web interactivas

Son plataformas dinámicas que permiten a una marca comunicarse con sus clientes e interactuar con ellos, a medida que van surgiendo nuevos intereses o necesidades por parte de la audiencia. Es un concepto ampliamente utilizado en las ciencias de la comunicación, en informática, en diseño multimedia y en diseño industrial. (qdqmedia, 2019)

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Introducción

En el proceso y desarrollo de un portal web interactivo para el Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas, se describen los diferentes puntos, los cuales forman el eje fundamental de la puesta en marcha del proyecto, en este proceso se desconoce la solución de la propuesta, mediante la ejecución que se logra a través del diagnóstico proporcionar información de gran relevancia para los clientes y usuarios que visitan la plataforma.

De acuerdo a las investigaciones que se han realizado, la solución que se presenta está basada en la elaboración de un proyecto el cual logre cumplir con los objetivos propuestos, dentro de la soluciones tenemos el desarrollo de un portal web interactivo, el cual tiene como finalidad realizar un software manejable y de una presentación adecuada para que los usuarios puedan tener más detalles sobre los productos y servicios que la empresa les puede ofrecer.

2.2 Información

Se denomina información al conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado. (significados, 2023)

Información en Informática

En la Informática, como información se denomina el conjunto de datos organizados y procesados que funcionan como mensajes, instrucciones y operaciones o cualquier otro tipo de actividad que tenga lugar en una computadora. (significados, 2023)

Las tecnologías de la información son esenciales en cualquier tipo de actividad ya que a nivel social, económico, cultural, o laboral, estar informado y comunicarse significa estar actualizado sobre conceptos y noticias de importancia. (Peiró, 2023)

2.3 Información detallada sobre los servicios ofrecidos

La información es la base fundamental en una empresa, de acuerdo a como se maneja la información tendrán más efectividad al momento de atraer a los clientes, el

Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas cuenta con un efectivo manejo de la información, es muy reconocida en el municipio y en zonas aledañas por el trato ofrecido a sus clientes.

Al tener un manejo efectivo de la información, los servicios y productos ofrecidos en la empresa podrá llegar cada vez a más personas interesadas en sus servicios, demostrando su diferencia ante las demás compañías, de esta forma puede brindar más transparencia a los clientes, lo que muchas empresas no les gusta brindar hasta que la tienen varias personas con la misma inquietud. Al crear expectativas precisas los clientes quedaran satisfechos de los servicios ofrecidos y de esta forma podrán recomendar la empresa con más personas.

Visto que los clientes en la mayoría de los casos expresan lo que reciben, al tener clientes satisfechos la empresa es capaz de cumplir lo prometido en la información que llega a los clientes, al reducir el número de quejas también reducirás las devoluciones por un mal servicio o por un producto con defecto, al poner en marcha este objetivo tendrás un nivel muy bajo de clientes insatisfechos.

Tomando en cuenta lo anterior planteado, mejorando la calidad de los servicios, creando expectativas positivas, reduciremos las quejas y a su vez a incomodidad de los clientes, esto nos daría como resultado el manejo adecuado de nuestro objetivo principal, el cliente se podrá sentir más informado al tener información en la web sobre la empresa, sobre los productos y servicios que la misma ofrece, pero sobre todo al tener, calidad y confiabilidad de los datos, precios, y productos que les pueden interesar a los clientes.

2.4 Solicitudes de servicios

Una solicitud de servicio puede definirse como una petición formal de servicio de un empleado, cliente o proveedor. Estas solicitudes son necesarias para iniciar una acción de servicio predefinida y acordada como parte normal de la prestación de servicios. En pocas palabras, las solicitudes de servicio generalmente implican conseguir o solicitar acceso a algo que no está disponible actualmente para el empleado. (servicenow, 2023)

2.5 Procesos de solicitud y entrega de servicios

Una solicitud de servicios consiste en una petición formal realizada por parte del cliente para obtener un servicio previamente solicitado. Al momento de tener un

manejo adecuado de las solicitudes entrega de los servicios solicitados estarán brindando comodidad y eficiencia.

Al momento de tener un manejo adecuado de los servicios solicitados la empresa podrá tener un manejo adecuado al momento de realizar la entrega, dejando como evidencia los artículos regularmente requeridos y los que estarían disponibles en el almacén, pudiendo suplir los materiales de una forma eficiente.

Mediante el proceso de solicitud se puede ir mejorando los servicios presentados a los usuarios, si antes eran procesados de forma manual, esta vez se harán de forma computarizada e interactivamente, el usuarios podrá visualizar tanto productos como servicios, crear una solicitud entre otros servicios que se le pueden integrar al sistema.

1.6 Experiencia

Cuando hablamos de experiencia nos referimos a un tipo de conocimiento que tiene que ver con lo procedimental (o sea, cómo hacer algo) en lugar de con lo factual (o sea, qué cosa es algo), y que, por ende, se obtiene a través de la vivencia directa, en lugar de a través del estudio y la abstracción.

Experiencia de cliente

En el ámbito de la administración de empresas y gestión empresarial, se utiliza este término para referirse al desempeño del cliente en su visita a un local o a una sede de la empresa: cuánto tiempo demoró su trámite, qué tan bien fue atendido, qué tan satisfecho se fue del local, etc. (etece, 2020)

1.7 Experiencia del cliente, aumentar la visibilidad y accesibilidad

El primer paso para lograr este objetivo es diseñar un sitio web atractivo y fácil de navegar. El diseño debe ser intuitivo y reflejar la identidad de Las Mellizas, utilizando colores, logotipos y fotografías relevantes. Además, se debe asegurar que se adapte a diferentes dispositivos y tamaños de pantalla, para que los clientes puedan acceder al portal desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Una de las características principales de este portal web es la posibilidad de solicitar servicios en diferentes áreas de la empresa, otra funcionalidad importante será la sección de servicios y precios, donde se detallarán los diferentes servicios ofrecidos por Las Mellizas. En otra parte para aumentar la visibilidad del negocio, se

implementará una estrategia de marketing digital. Esto incluirá la optimización del sitio web para los motores de búsqueda (SEO), la creación de perfiles en redes sociales y la promoción de ofertas especiales y descuentos a través de campañas de correo electrónico.

En resumen, el objetivo específico de este proyecto es desarrollar un portal web interactivo para el Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas, que mejore la experiencia del cliente, aumente la visibilidad del negocio y permita a los clientes realizar pedidos en línea de manera fácil y segura. A través de un diseño atractivo, funcionalidades útiles y una estrategia de marketing digital, este portal web se convertirá en una herramienta clave para el crecimiento y éxito del negocio.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1 Introducción

El este capítulo se muestra las metodologías que se llevan a cabo para el desarrollo de la presente investigación, diseño de investigación, el enfoque y tipo de investigación, la población y muestra, la metodología y técnica, la instrumentación de la investigación, validez y confiabilidad, los procedimientos, recolección de datos.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación tomado en este proyecto será el no experimental, transeccional descriptivo.

Para poder entender de una forma más detallada el diseño de investigación tomado como material de estudio, definiremos los puntos a tratar:

a. Diseño no experimental:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (Sampieri, 2014)

b. Diseño transeccional descriptivo:

Es un tipo de diseño que tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, estudios puramente descriptivos. Se miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Enriquez, 2023)

3.3 Enfoque y tipo de investigación

El enfoque seleccionado para investigación es cuantitativo, ya que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, confía en la medición numérica, el conteo frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

3.4 Población y muestra

Iniciando la investigación se tomó como población de estudio el personal que labora en la empresa, en donde se le aplicó un cuestionario para saber el nivel de conocimiento que tiene el mismo del tema a tratar, entre otras preguntas realizadas las cuales arrojan respuestas para conocer el manejo que tienen los mismos sobre lo que es un portal web. Además que necesitaría la empresa para mantener vigente los programas a utilizar.

Como muestra se tomaron los resultados de las preguntas realizadas al personal que labora en la empresa, se manejó de una forma aleatoria ya que el personal con el que cuenta la empresa en su totalidad es de 25 empleados, el cuestionario fue aplicado en diferentes departamentos lo que suma un total de 15 empleados.

3.5 Métodos y técnicas

Para la realización de esta investigación se tomaron en cuenta distintos métodos, los cuales nos generaron la información necesaria para desarrollarlas en este contenido.

Entre los métodos utilizados tenemos:

- a. Enfoque histórico: Es el procedimiento que siguen los historiadores para investigar e interpretar sucesos pasados. Se realiza un análisis crítico a fuentes y testimonios de la época para exponer de manera objetiva y ordenada los datos extraídos. (Signifiados, 2023)
- b. Método lógico-deductivo: Consiste en aplicar principios generales a casos particulares, a partir de ciertos enlaces de juicios. (Etecé, 2021)

Uno de los primeros factores a poner en marcha fue la entrevista mediante un cuestionario de preguntas, las cuales fueron contestadas por el personal de las diferentes áreas que allí funcionan, el personal nos fue generando sus inquietudes respecto a lo que ellos entienden por un portal web con respuestas cerradas.

3.6 Instrumentación de la investigación

En nuestro proyecto de investigación se utilizó un cuestionario para evaluar el personal que labora en el Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas, al momento de obtener sus respuestas pudimos notar el conocimiento con el que cuenta el personal para su implementación.

3.7 Validez y confiabilidad

Antes de iniciar debemos de saber en qué consiste la validez y confiabilidad son conceptos utilizados para evaluar la calidad de un estudio, y principalmente se utilizan en la investigación cuantitativa para indicar hasta qué punto un método, una técnica o una prueba mide algo de manera efectiva.

Al realizar nuestra investigación se tomó en cuenta la calidad y confiabilidad de los datos suministrados, a su vez colocados en nuestro trabajo de investigación que estamos realizando.

3.8 Procedimiento

Para realizar el llenado del cuestionario presentado anteriormente, se realizó una visita presencial a la empresa que lleva por nombre Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas, al momento de estar presente se cuestionó a la gerencia administrativa para obtener el permiso pertinente y poder realizar la entrevista a los empleados.

3.9 Recolección de los datos

Luego de recibir el llamado y la asignación de nuestra y trabajo de grado, el mismo fue suministrado por la UTECO, nos dirigimos a la institución que lleva por nombre Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas, en la misma fuimos recibidos con mucha amabilidad por el personal que labora en la institución y por la gerentes administrativos, al estar presente en la misma nos presentamos como estudiantes, a la vez le hicimos saber el motivo de nuestra visita por su empresa. Con el paso de los días nos afianzando de nuestra investigación, se tomó como punto de referencia su misión, visión y valores, al tomar estos ejes transversales de la institución fuimos trabajando poco a poco con la necesidad mayor que tenía la empresa, la misma es un portal web interactivo en donde sus clientes y los cibernautas puedan tener una información más detallada de la empresa y poder.

Con el paso de los días mientras visitábamos la compañía la cual nos iba suministrando los datos que requeríamos para que de esta forma pudiéramos trabajar con nuestra asignación. Poco a poco nos informamos, y colocamos información muy relevante de la empresa en nuestra asignación y de esta forma poder tener los datos necesarios, tanto para nosotros como para el lector de nuestro trabajo de grado.

CAPITULO IV PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Introducción

Con el avance de los capítulos ya previamente definidos nos vamos centrando cada vez más en el objetivo general de nuestro tema, al llegar hasta este nivel ya nos vemos con la capacidad de explicar los resultados obtenidos de nuestro tema de investigación. Al realizar preguntas tanto verbales como escritas de los conocimientos con los que la compañía cuenta, para la implementación del portal web interactivo.

4.2 Recopilación de información

El cuestionario fue aplicado al personal de la empresa, para tener una información más detallada, como evidencia de las respuestas obtenidas, manejando así los factores a mejorar antes de implementar el sistema, estos fueron los resultados obtenidos después del cuestionario:

1) ¿Qué edad tiene?

Cuadro 1 Resultado de la pregunta 1

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Menor de 17 años	-	-
18-25 años	7	40%
26-35 años	8	60%
Mayor de 36 años	-	-
Total	15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 1 revela el porcentaje de edad estimada que tiene el personal entrevistado de la empresa, donde se muestra un 60% tiene una edad comprendida entre 26 y 35 años.

2) ¿Tiempo que lleva trabajando en el local?

Cuadro 2 Resultado de la pregunta 2

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Menos de 1 años	-	-
1 a 3 años	1	5%
4 a 6 años	4	25%
Más de 7 años	10	70%
Total	15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 2 muestra que 70% del personal entrevistado lleva más de 7 años laborando en la empresa, el 25% lleva entre 4 a 6 años laborando y el restante de 1 a 3 años.

3) ¿Sabe lo que es un portal web?

Cuadro 3 Resultado de la pregunta 3

Si	No	Cantidad	Porcentaje
X	-	9	80%
-	X	6	20%
Total	-	15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 4 muestra que el 80% del personal entrevistado tiene conocimiento de lo que es una página web, demostrando que pueden ser tomados en cuenta al momento de la implementación.

4) ¿Puede establecer la diferencia de un portal web y un portal web interactivo?

Cuadro 4 Resultado de la pregunta 4

Si	No	Cantidad	Porcentaje
X	-	7	35%
-	X	8	65%
Total	-	15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 4 podemos notar que el 65% del personal entrevistado no maneja con experiencia para distinguir los diferentes tipos de portales.

5) ¿Tiene la empresa un portal web interactivo?

Cuadro 5 Resultado de la pregunta 5

Si	No	Cantidad	Porcentaje
-	X	15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 5 muestra que el personal entrevistado en su totalidad coincide que la empresa no cuenta con un portal web interactivo.

6) ¿Posee usted conocimiento de internet y de navegadores web?

Cuadro 6 Resultado de la pregunta 6

Si	No	Cantidad	Porcentaje
X	-	15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 6 en este cuadro se evidencia que el personal posee conocimiento de internet, también de los navegadores web.

7) ¿Está usted capacitados para manejar un portal web interactivo?

Cuadro 7 Resultado de la pregunta 7

Si	No	Cantidad	Porcentaje
X	-	12	85%
-	X	3	15%
Total		15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 7 nos muestra que el 85% del personal entrevistado cuenta con habilidad para manejar un portal web interactivo.

8) ¿La empresa cuenta con equipos electrónicos para manejar un portal web interactivo?

Cuadro 8 Resultado de la pregunta 8

Si	No	Cantidad	Porcentaje
X	-	15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 8 La empresa cuenta en totalidad con buenos equipos para el manejo del portal web interactivo.

9) ¿Necesitarían talleres o capacitaciones basadas en un portal web interactivo?

Cuadro 9 Resultado de la pregunta 9

Si	No	Cantidad	Porcentaje
X	-	5	20%
-	X	10	80%
Total		15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 9 esta parte muestra que el 80% del personal necesita una capacitación para de manejo del portal web interactivo.

10) ¿La empresa cuenta con un personal capacitado en manejar un portal web interactivo?

Cuadro 10 Resultado de la pregunta 10

Si	No	Cantidad	Porcentaje
X	-	5	20%
-	X	10	80%
Total		15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 10 se muestra que el personal entrevistado desde su perspectiva responde que la empresa no cuenta con un personal capacitado para el manejo

11) ¿Cree usted necesario que en la empresa exista un portal web interactivo?

Cuadro 11 Resultado de la pregunta 11

Si	No	Cantidad	Porcentaje
X	-	15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 11 aquí se denuesta que el personal entrevistado está de acuerdo que se implemente un portal web interactivo.

12) ¿Estaría usted dispuesto en ser el encargado de manejar un portal web?

Cuadro 12 Resultado de la pregunta 12

Si	No	Cantidad	%
X	-	9	80%
-	X	6	20%
Total		15	100%

Fuente: Empleados del Centro de Fotocopias e Impresoras las Mellizas

Cuadro No. 12 revela que un 80% de los entrevistados está dispuesta a manjar el portal web interactivo.

4.3 Descripción general de la solución propuesta

Después de analizar la información obtenida previamente, se determinó que la plataforma propuesta se enfocará en mostrar información de los servicios, productos y demás áreas que maneja la empresa, estos serán observados por los usuarios los cuales tendrán la libertad de elegir y cotizar los artículos que requieran.

4.4 Proyección de la factibilidad de la solución propuesta

a) Factibilidad técnica

El Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas en alguna de las áreas cuenta con los equipos sofisticados en su instalación, a diferencia de otras áreas de la empresa las cuales los equipos con los que cuenta solo son utilizados para el trabajo realizados por una área en específico, son equipos que tienen un largo tiempo ejecutando una función única. Cabe destacar que sus equipos están en perfecto estado para las funciones que ejecutan actualmente, lo que si deben de mejorar para la implementación del software es el servicio de internet con el que cuenta, de tal manera que deben de aumentar su velocidad y estabilidad.

Cabe destacar que cada una de las áreas de la empresa, así como también el personal administrativo cuenta con una computadora en su área de trabajo.

Teniendo en cuenta que es un servicio nuevo para la compañía, el sistema tendrá que ser reajustado a las máquinas con las que ellos cuentan y de otra forma, tendrán que actualizar sus equipos, sustituyendo alguna de ellas por equipos de generación más actualizada.

b) Factibilidad operativa

Presentados los beneficios que la empresa obtendrá al implementar el portal web interactivo desarrollado por los jóvenes estudiantes de la UTECO, el cual lleva como objetivo mostrar información, o los usuarios que visiten el portal web desarrollado.

El personal que se encargara de administrar el sistema cuenta con varios entrenamientos sobre la actualización de datos, y presentación de nuevos productos los cuales será ofertado tanto a visitantes, como a sus clientes que visiten la plataforma.

Entre las características más destacadas del sistema se pueden mencionar:

- a) Mejora en la productividad del personal
- b) Agilidad en la gestión de la información
- c) Aumento en la eficiencia de los procesos administrativos

c) Factibilidad económica

El Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas cuenta con un ingreso sustentable el cual satisface el pago de sus empleados, como también la adquisición de nuevas mercancías y servicios. La empresa cuenta con equipos suficientes y sofisticados para la implementación de dicho portal web, por lo cual no es necesario sugerirle equipos más avanzados por el momento.

En tal virtud se obvia la necesidad de desarrollar un desglose de equipos con sus diferentes capacidades para ser implementado por la empresa.

4.5 Diagramas

Diagrama de contexto

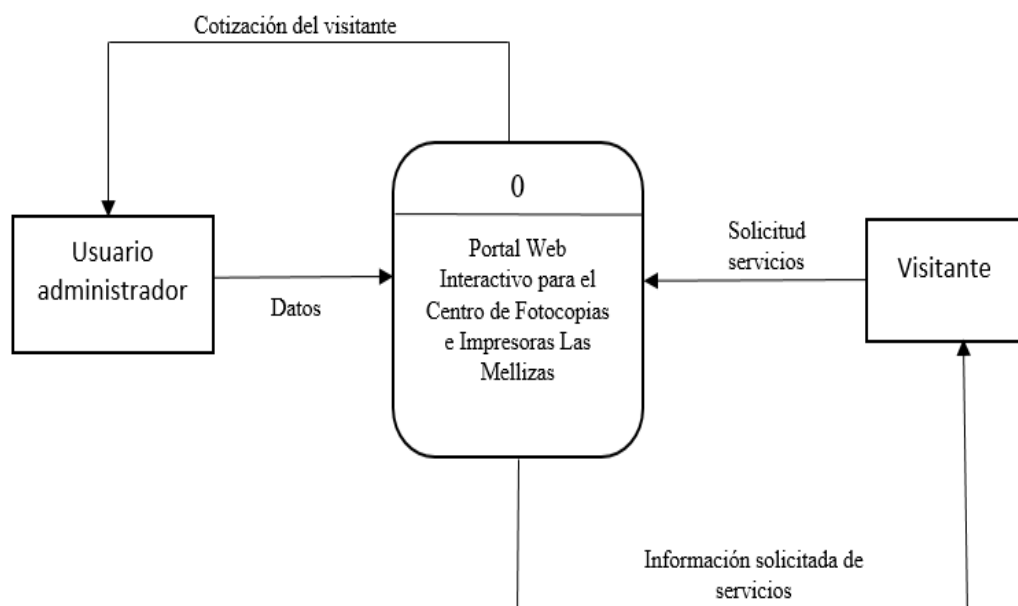


Ilustración 1 Diagrama de contexto

(Kendall, 2011)

Diagrama flujo de datos

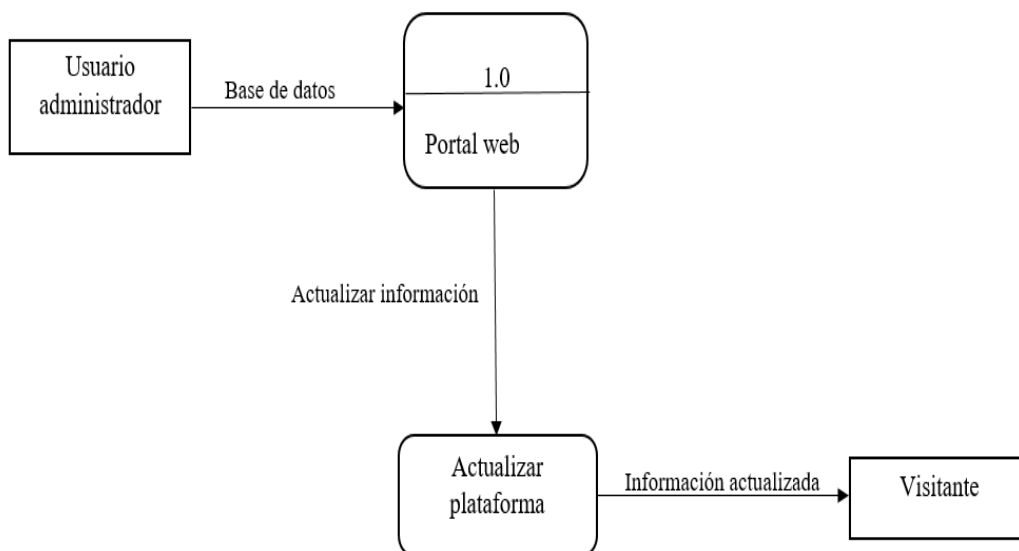


Ilustración 2 Diagrama flujo de datos

(Kendall, 2011)

4.6 Diccionario de datos

Diccionario de procesos

Id	0
Nombre	Registrar usuario plataforma
Entrada	Registro de información
Salida	Información verificada
Descripción	Este proceso se encarga de identificar el tipo de solicitud y consultar los datos requeridos por los usuarios

Id	1.0
Nombre	Registro de datos
Entrada	Nombre de usuario y contraseña
Salida	Productos
Descripción	En este proceso se mostraran al usuario final los productos comprobados y verificados por el personal empresa

4.7 Modelo de datos del sistema propuesto

Diagrama modelo relacional

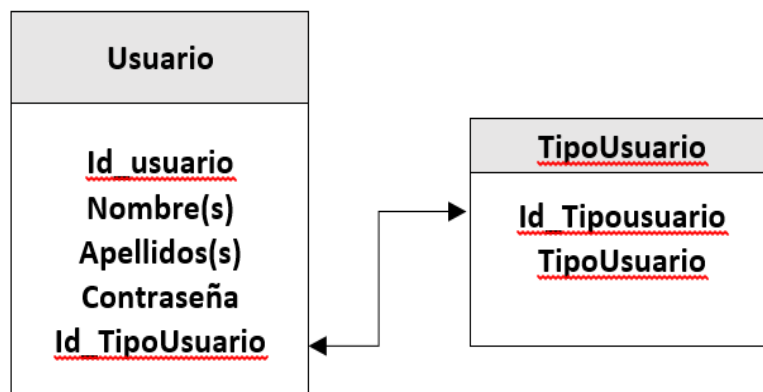


Ilustración 3 Diagrama modelo relacional

4.8 Metadatos

Tabla Usuario			
Campo	Tipo de dato	Longitud	Formato
Id_usuario	Int	4	0000
Nombre	Texto corto	50	X50X
Apellido	Texto corto	50	X50X
Contraseña	Texto corto	50	X50X
Id_tipoUsuario	int	4	0000

Tabla Usuario			
Campo	Tipo de dato	Longitud	Formato
Id_TipoUsuario	Int	4	0000
TipoUsuario	Texto corto	30	X30X

4.9 Tabla visual de contenido

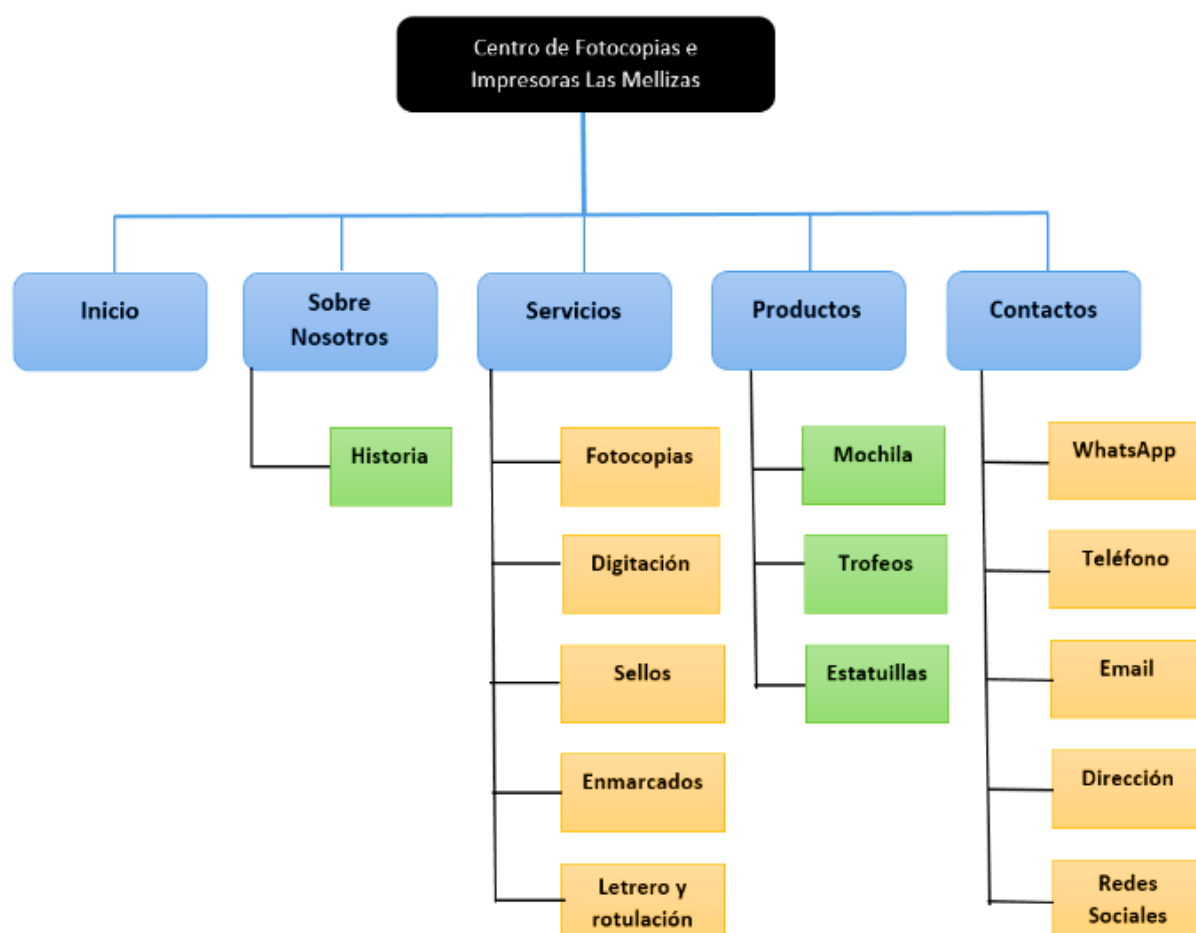


Ilustración 4 Tabla visual de contenido

4.10 Diseño de pantallas

Inicio

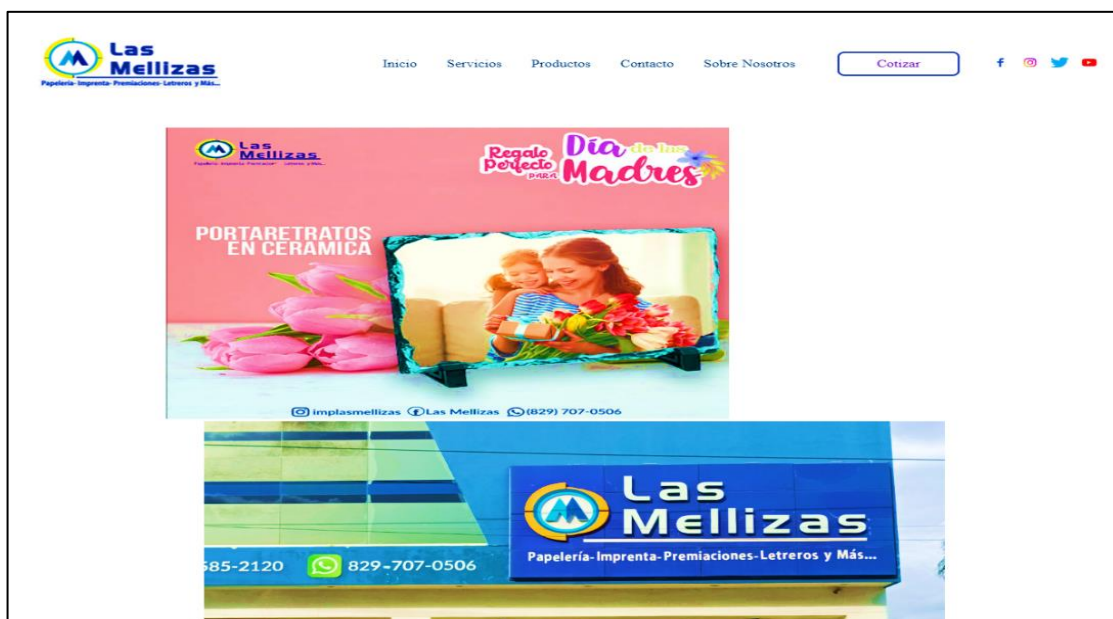


Ilustración 5 Pantalla inicio

Servicios



Ilustración 6 Pantalla de servicios

Productos

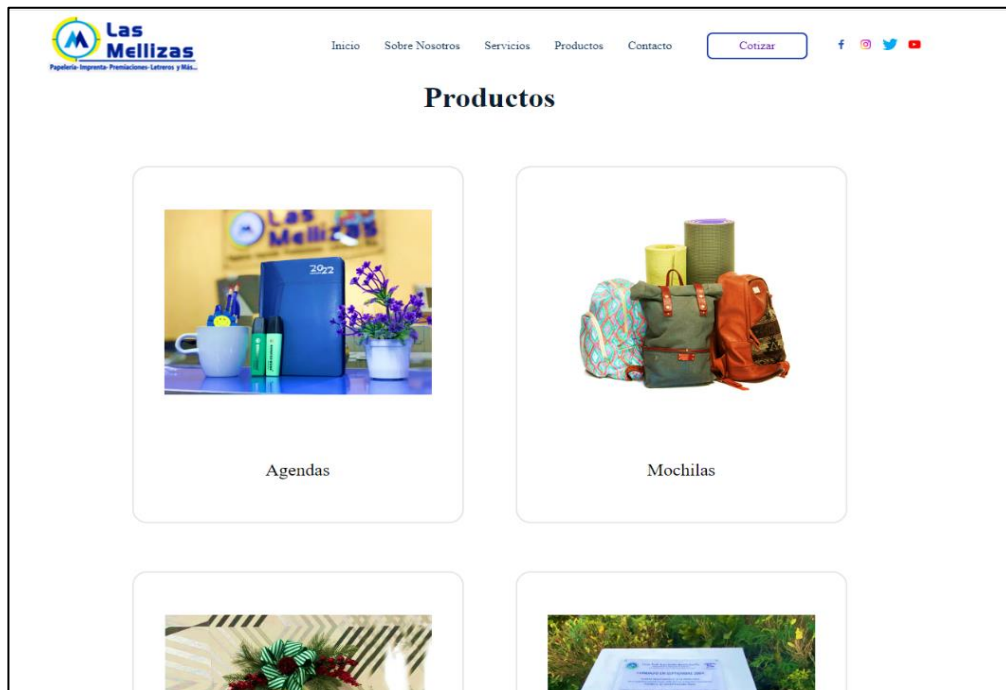


Ilustración 7 Pantalla de productos

Contacto

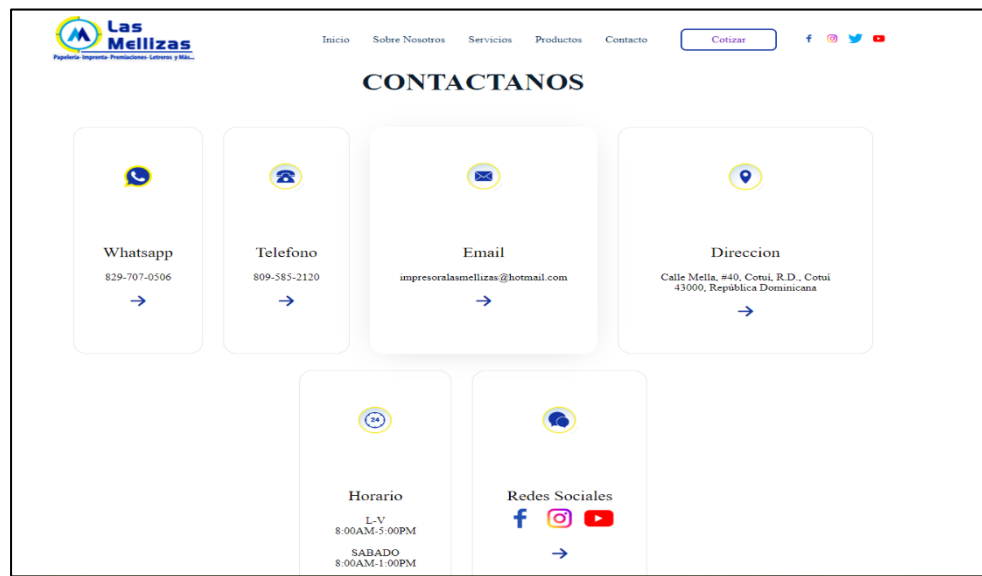


Ilustración 8 Pantalla de Contactos

Cotizar

[Funciones](#) [Privacidad](#) [Servicio de ayuda](#) [Blog](#) [Para empresas](#)



Las Mellizas
Populosa, Argentina. Productos, servicios y más.
VENTAS Y COTIZACIONES

Las Mellizas Ventas y Cotizaciones

[Ir al chat](#)

Saludos

¿Aún no tienes WhatsApp?

[Descargar](#)

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1.6 Introducción

En el proceso de elaboración del proyecto el cual lleva como título “Portal Web Interactivo para el Centro de Fotocopias e Impresora Las Mellizas” al inicio encontramos una empresa que desconocía de lo que era un portal web interactivo y la gran importancia que implica tener en función este tipo de plataforma.

Al escuchar las dudas e inquietudes que el personal de la empresa tiene sobre el tema de investigación, nos dimos a la tarea de iniciar con el objetivo principal el consiste en desarrollar un portal web interactivo para la empresa, con la puesta en marcha poco a poco se iban contestando las inquietudes y sacando de dudas a muchas personas que desconocían de la importancia y utilidad que el mismo les puede ofrecer hoy en día.

Con el pasar del tiempo, mientras nos íbamos enfocando más en el tema nos pudimos dar cuenta que existen personas con un gran potencial, con capacidad para captar nuevos conocimientos y manejar plataformas que en un principio eran difíciles de entender.

Después de poner en ejecución el sistema presentado, los clientes pueden tener más información sin la necesidad de dirigirse presencialmente a la empresa. El sistema a su vez beneficiará al 100% de los usuarios que visiten el portal web interactivo.

1.7 Análisis y Discusión

1. Información detallada sobre los servicios ofrecidos

Desarrollando un portal web interactivo la empresa se puede dar el lujo de mostrar a sus clientes los servicios y productos que el centro tiene para ofrecerles, al poner en marcha este portal web el usuario final podrá tener una información más detallada de los servicios o productos que este necesita.

2. Procesos de solicitud y entrega de servicios

Cuando una empresa decide hacer cambios procesos que aun contando con diferentes dispositivos electrónicos no lo usan para facilitar y agilizar en procesos que para los visitantes suelen ser un poco estresantes por el tiempo que lleva el llenado del

formulario más que antes del llenado tiene que estar informado de si la empresa cuenta con el servicio requerido y a su vez debe de estar informado de su precio. Al poner en marcha el portal web interactivo, el cliente cuenta con la información del servicio requerido, el mismo tiene detalles del precio, si previamente lleno el formulario de cotización, al momento de acudir a la empresa ya tendrá apartado sus productos y el mismo perderá menos tiempo en caso de que acuda con tiempo limitado.

3. Cuenta el centro con personal capacitado para el manejo del portal web interactivo

Al inicio de nuestra investigación el personal contaba con un conocimiento muy bajo de lo que es un portal web interactivo, lo que a través del desarrollo del portal web fuimos tomando medidas para que los empleados de la empresa puedan explicar con facilidad de lo que es un portal. Con el paso de los días el personal se fue empoderando de los conocimientos que necesitaban para el manejo que el sistema requería. Al finalizar con nuestro objetivo el cual era crear el sistema, pudimos dejar empoderado al personal con los conocimientos necesarios para su desarrollo, cuidado y manejo de dicha plataforma.

4. Experiencia del cliente, aumentar la visibilidad y accesibilidad

Con el paso del tiempo y después de la puesta en marcha del sistema pudimos ir notando tanto en el personal que labora en la empresa, como en los clientes que ya tenían conocimiento del sistema, los clientes se dirigían al local con más seguridad a buscar lo que deseaban y preguntaban de una forma más segura por los artículos o servicios que el centro les podía ofrecer, reflejando que la implementación de dicho portal web interactivo fue de una manera productiva y beneficiosa para los usuarios y para el centro en general.

5.3 Conclusiones

Al finalizar con nuestro proyecto el cual lleva como título “Portal Web Interactivo para el Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas” el objetivo principal del sistema es que los clientes puedan observar y tener una información más detallada de la empresa desde la comodidad de sus hogares.

En base al primer objetivo planteado el cual consiste en mostrar información detallada sobre los servicios ofrecidos por El Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas, el portal web interactivo tendrá como finalidad presentar información de los servicios ofrecidos a los visitantes de acuerdo a sus necesidades, el mismo podrá tener la en conocimientos todo lo que la empresa les puede ofrecer.

En base al segundo objetivo planteado el cual consiste en agilizar los procesos de solicitud y entrega de servicios, el portal web interactivo ofrece que el usuario puede cotizar los servicios y productos deseados desde la comodidad de su hogar, o el lugar en donde se encuentre, ahorrando tiempo al usuario y agilizando el proceso.

En base a lo planteado en el tercer objetivo planteado el cual consiste en mejorar la experiencia del cliente, aumentar la visibilidad y accesibilidad del negocio, el visitante podrá observar información de la empresa sobre los servicios productos que ofrece, también el mismo podrá visualizar el número telefónico, la ubicación de la empresa.

5.4 Recomendaciones

Luego de haber analizado y plasmado las principales problemáticas del Centro de Fotocopias e Impresoras Las Mellizas le exhortamos:

- Poner en marcha a la mayor brevedad posible un sistema planteado en este proyecto.
- Crear expediente de manera automatizada lo cual le permita tener de manera rápida acceso a la información.
- Mejorar el software para que por esta plataforma los clientes puedan realizar pagos.
- Poner en marcha mecanismos para que el cliente pueda suministrar datos y que los productos seleccionados puedan llegar lugar deseado por el mismo.

Bibliografía

- ecured. (2012). *ecured*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Portal_Web
- Enriquez, A. (16 de 5 de 2023). *Diseños Transeccional Descriptivo*. Recuperado el 7 de 5 de 2023, de Diseños Transeccional Descriptivo:
<https://prezi.com/ezxgukqcx1hf/disenos-transeccional-descriptivo/#:~:text=Son%20un%20tipo%20de%20dise%C3%B1os,compone ntes%20del%20fen%C3%B3meno%20a%20investigar.>
- etece, e. (2020). *concepto* . Obtenido de <https://concepto.de/experiencia/>
- Etecé, E. (2021). *concepto*. Recuperado el 19 de 5 de 2023, de <https://concepto.de/metodos-de-investigacion/>
- Kendall, K. y. (2011). *Analisis y diseño de sistema*. mexico .
- Liferay. (2023). *Liferay*. Obtenido de <https://www.liferay.com/es/resources/l/web-portal>
- Peiró, R. (2023). *economipedia*. Recuperado el 22 de 07 de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/informacion-2.html>
- Pérez Porto, J. M. (2021). *Definicion de*. Recuperado el 21 de 7 de 2023, de <https://definicion.de/pagina-web/>
- qdqmedia. (2019). *qdqmedia*. Obtenido de <https://www.qdqmedia.com/blog/que-son-y-para-que-sirven-las-paginas-web-interactivas>
- Sampieri, R. H. (2014). Metodologia de la investigacion. En R. Hernández.
- servicenow. (2023). Obtenido de <https://www.servicenow.com/es/products/itsm/what-is-service-request-management.html>
- Signifiados. (2023). *signnificados*. Recuperado el 15 de 06 de 2023, de <https://www.significados.com/metodos-de-investigacion/>
- significados*. (2023). Obtenido de <https://www.significados.com/informacion/>
- wikipedia. (2023). *wikipedia*. Recuperado el 21 de 07 de 2023, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Interactividad>
- Artunduaga Mesa, J. P. (2020). Universidad Católica de Pereira. Recuperado el 06 de 5 de 2023, de Universidad Católica de Pereira:
<https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/7186>
- Cañizares Galarza, Fredy Pablo Alvarado Cordoba, Jefferson Vladimir. (09 de 2021). Repositorio institucional . Obtenido de Repositorio institucional :
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/14302>
- Gregory de Jesus Abreu, Daniela Heredia, Luis Miguel Guzmán . (2018). Portal web para la responsabilidad social de las empresas agroindustriales. Cotui.

Gonzalez, J. A. A. (2018). portal web para gestionar trabajos de investigación en la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental. Cotui.

Zuluaga Tabares, L. M. (2014). Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado El 27 De 01 De 2023, De Pontificia Universidad Javeriana:
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/14715>

Anexos

Cuestionario aplicado al personal de la empresa

Preguntas				
¿Qué Edad tienes?	Menos de 17 años	18 - 25 años	26 - 35 años	Mayor de 36 años
Tiempo que lleva trabando en la empresa	Menos de 1 año	1 - 3 años	4 - 6 años	Más de 7 año

Preguntas	Si	No
¿Sabe lo que es un portal web?		
¿Puede establecer la diferencia de un portal web y un portal web interactivo?		
¿Tiene la empresa un portal web interactivo?		
¿Posee usted conocimiento de internet y de navegadores web?		
¿Está usted capacitados para manejar un portal web interactivo?		
¿La empresa cuenta con equipos electrónicos para manejar un portal web interactivo?		
¿Necesitarían talleres o capacitaciones basadas en un portal web interactivo?		
¿La empresa cuenta con un personal capacitado en manejar un portal web interactivo?		
¿Cree usted necesario que en la empresa exista un portal web interactivo?		
¿Estaría usted dispuesto en ser el encargado de manejar un portal web?		

Portal antiguo de la empresa:



Fotos de la empresa

