



# **UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

## **FACULTAD DE CIENCIAS MATEMÁTICAS Y FÍSICAS CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA  
SERVICIO A DOMICILIO DE RESTAURANT  
DE COMIDAS RÁPIDAS,  
(PROYECTO PILOTO  
BURGER KING  
URDESA)**

### **TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

## **INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**AUTOR: JUAN CARLOS MORÁN ANGULO  
TUTOR: ING. MARLON ALTAMIRANO, M.Sc.  
GUAYAQUIL – ECUADOR  
2015**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS

**TÍTULO** “ Website de Pedidos Online para Servicio a Domicilio de Restaurante de Comidas Rápidas (Proyecto Piloto Burger King Urdesa)”

**REVISORES:** Ing. Marlon Altamirano Di Luca,  
M.Sc.

**INSTITUCIÓN:** Universidad de Guayaquil

**FACULTAD:** Ciencias Matemáticas y  
Físicas

**CARRERA:** Ingeniería en Sistemas Computacionales

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** 2015

**N° DE PÁGS.:** 115

**ÁREA TEMÁTICA:** Desarrollo Web

**PALABRAS CLAVES:** Website, Pedidos Online, Comercio Electrónico, Restaurantes Online

#### RESUMEN:

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

**N° DE REGISTRO(en base de datos):**

**N° DE CLASIFICACIÓN:**  
N°

**DIRECCIÓN URL (tesis en la web):**

**ADJUNTO PDF**

☒ X

**SI**

**NO**

**CONTACTO CON AUTOR:**  
JUAN CARLOS MORÁN ANGULO

**Teléfono:**  
0984991707

**E-mail:**  
ben\_elohim@yahoo.com

**CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:**  
Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas

**Nombre:** Carrera de Ingeniería en Sistemas  
Computacionales

**Teléfono:** 042564658

## **APROBACION DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, "WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA SERVICIO A DOMICILIO DE RESTAURANT DE COMIDAS RÁPIDAS (PROYECTO PILOTO BURGER KING URDESA) "elaborado por el Sr. JUAN CARLOS MORÁN ANGULO, egresado de la Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales, Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas de la Universidad de Guayaquil, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Sistemas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

---

**Ing. Marlon Altamirano Di Luca, M.Sc.**

**TUTOR**

## **CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGO**

Quien suscribe el presente certificado, se permite informar que después de haber leído y revisado gramaticalmente el contenido de la tesis de grado de: Juan Carlos Morán Angulo. Cuyo tema es: **WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA SERVICIO A DOMICILIO DE RESTAURANT DE COMIDAS RÁPIDAS.**

Certifico que es un trabajo de acuerdo a las normas morfológicas, sintácticas y simétricas vigentes.

ATENTAMENTE,

Ing. Marlon Altamirano Di Luca, M.Sc.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a todas aquellas personas cuya creatividad les permiten brindar soluciones a las empresas donde laboran, a los que plasman sus ideas en el plano de la realidad y no dejan pasar la oportunidad de hacer la diferencia en sus áreas de influencia.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a Dios quien es autor de todo conocimiento, sabiduría y ciencia, sin Él, ésta vida carece de significado, a mis padres que hicieron lo imposible y necesario para formar mi vida y ayudarme a enfrentar grandes desafíos, su apoyo incondicional ha sido un ingrediente esencial en el proceso de esta carrera, a mis compañeros, amigos, hermanos en la fe y mi prometida, quienes me han motivado a continuar, a la empresa en la que laboro, la CISC y demás entidades que han formado parte en el desarrollo de este proyecto.

## TRIBUNAL DE GRADO

---

Ing. Eduardo Santos Baquerizo, M.Sc.  
DECANO DE LA FACULTAD  
CIENCIAS MATEMATICAS Y  
FISICAS

---

Ing. Harry Luna Aveiga, M.Sc.  
DIRECTOR (E)  
CISC, CINT

---

Ing. Marlon Altamirano Di Luca, M.Sc.  
DIRECTOR DE TESIS

---

Ing. Alberto Castro Limones, M.Sc.  
TRIBUNAL

---

Ing. Jorge Zambrano, M.Sc.  
TRIBUNAL

---

Ab. Juan Chávez Atocha.  
SECRETARIO

## DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

---

JUAN CARLOS MORÁN ANGULO





UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MATEMÁTICAS Y FÍSICAS

**CARRERA DE INGENIERIA EN SISTEMAS  
COMPUTACIONALES**

WEB SITE DE PEDIDOS ONLINE PARA  
SERVICIO A DOMICILIO DE  
RESTAURANT DE  
COMIDAS RÁPIDAS  
(PROYECTO PILOTO  
BURGER KING  
URDESA)

Tesis de Grado que se presenta como requisito para optar por el título de  
INGENIERO en SISTEMAS COMPUTACIONALES

**Autor:** Juan Carlos Morán Angulo

**C.I.** 0924402258

**Tutor:** Ing. Marlon Altamirano, M.Sc.

Guayaquil, Junio del 2015

## **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor de Tesis de Grado, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas de la Universidad de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el Proyecto de Grado presentado por el estudiante JUAN CARLOS MORÁN ANGULO, como requisito previo para optar por el título de Ingeniero En Sistemas Computacionales cuyo problema es: "WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA SERVICIO A DOMICILIO DE RESTAURANTE DE COMIDAS RÁPIDAS (PROYECTO PILOTO BURGER KING URDESA)"

Considero aprobado el trabajo en su totalidad.

Presentado por:

Morán Angulo Juan Carlos

C.I. N° 0924402258

Tutor: Ing. Marlon Altamirano, M.Sc.

Guayaquil, Junio 2015



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MATEMÁTICAS Y FÍSICAS  
CARRERA DE INGENIERIA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**Autorización para Publicación de Tesis en Formato Digital**

**1. Identificación de la Tesis**

<b>Nombre Alumno:</b> Juan Carlos Morán Angulo	
<b>Dirección:</b> Oriente #306 y Leonidas Plaza	
<b>Teléfono:</b> 0984991707	<b>E-mail:</b> ben_elohim@yahoo.com

<b>Facultad:</b> Ciencias Matemáticas y Físicas
<b>Carrera:</b> Ingeniería en Sistemas Computacionales
<b>Título al que opta:</b> Ingeniero en Sistemas Computacionales
<b>Profesor guía:</b> Ing. Marlon Altamirano Di Luca, M.Sc.

<b>Título de la Tesis:</b> WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA SERVICIO A DOMICILIO DE RESTAURANT DE COMIDAS RÁPIDAS (PROYECTO PILOTO BURGER KING URDESA)
--

<b>Temas Tesis:</b> Desarrollo de sitio web administrable para integrar plataforma de pedidos en línea en un restaurante de comidas rápidas.
--

**2. Autorización de Publicación de Versión Electrónica de la Tesis**

A través de este medio autorizo a la Biblioteca de la Universidad de Guayaquil y a la Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas a publicar la versión electrónica de esta tesis.

**Publicación electrónica:**

Inmediata	<input type="checkbox"/>	Después de 1 año	<input checked="" type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	------------------	-------------------------------------

Firma Alumno:

**3. Forma de envío:**

El texto de la Tesis debe ser enviado en formato Word, como archivo .Doc. O .RTF y .Puf para PC. Las imágenes que la acompañen pueden ser: .gif, .jpg o .TIFF.

DVDROM ☐

CDROM ☒

## ÍNDICE GENERAL

<b>APROBACION DEL TUTOR .....</b>	<b>I</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGO .....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>IV</b>
<b>CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....</b>	<b>X</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>XII</b>
<b>ABREVIATURAS .....</b>	<b>XV</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>XVI</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>XVII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XXI</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>4</b>
EL PROBLEMA.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO .....	4
SITUACIÓN CONFLICTO NUDOS CRÍTICOS .....	8
CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA .....	10
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	11
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	13

OBJETIVOS.....	15
ALCANCES DEL PROBLEMA .....	16
JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.....	23
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>25</b>
MARCO TEÓRICO .....	25
ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	25
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	28
FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	39
HIPÓTESIS PREGUNTAS A CONTESTARSE.....	43
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	47
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>51</b>
METODOLOGÍA .....	51
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	51
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	55
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	56
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	57
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	58
ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO.....	59
CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA .....	68
PROCESOS DE ELABORACIÓN DE MÓDULOS .....	74
CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA .....	78
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>83</b>
MARCO ADMINISTRATIVO.....	83
CRONOGRAMA .....	83

PRESUPUESTO.....	84
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>86</b>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	86
CONCLUSIONES .....	86
RECOMENDACIONES .....	89
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>91</b>
ANEXOS.....	94

## **ABREVIATURAS**

BK	Burger King
SD	Servicio a Domicilio
UG	Universidad de Guayaquil
FTP	Archivos de Transferencia
Html	Lenguaje de Marca de salida de Hyper Texto
http	Protocolo de transferencia de Hyper Texto
Ing.	Ingeniero
Msc.	Máster
URL	Localizador de Fuente Uniforme
www	world wide web (red mundial)

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO Nº 1</b>	
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
<b>CUADRO Nº 2</b>	
POBLACIÓN DE CLIENTES FRECUENTES DE SERVICIO A DOMICILIO DE BURGER KING URDESA.....	54
<b>CUADRO Nº 3</b>	
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	55
<b>CUADRO Nº 4</b>	
EVALUACIÓN DE ANTIGÜEDAD Y ESTABILIDAD DE CLIENTES.....	61
<b>CUADRO Nº 5</b>	
EVALUACIÓN DE FRECUENCIA DE COMPRA.....	62
<b>CUADRO Nº 6</b>	
CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO.....	63
<b>CUADRO Nº 7</b>	
EVALUACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE INTERNET.....	64
<b>CUADRO Nº 8</b>	
EVALUACIÓN DE FRECUENCIA DE USO.....	65
<b>CUADRO Nº 9</b>	
POSESIÓN DE ARTEFACTOS TECNOLÓGICOS.....	67
<b>CUADRO Nº 10</b>	
EVALUACIÓN DE INTERÉS DE CLIENTES.....	68
<b>CUADRO Nº 11</b>	
CRONOGRAMA DE PROYECTO.....	70
<b>CUADRO Nº 12</b>	
PRESUPUESTO DE INGRESOS DEL PROYECTO.....	72
<b>CUADRO Nº 13</b>	
PRESUPUESTO DE EGRESOS DEL PROYECTO.....	72



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO Nº 1</b>	
FUNCIONAMIENTO DE TIENDAS ONLINE.....	33
<b>GRÁFICO Nº 2</b>	
FRONT-END Y BACK-END.....	51
<b>GRÁFICO Nº 3</b>	
EVALUACIÓN DE ANTIGÜEDAD Y ESTABILIDAD DE CLIENTES.....	61
<b>GRÁFICO Nº 4</b>	
EVALUACIÓN DE FRECUENCIA DE COMPRA.....	62
<b>GRÁFICO Nº 5</b>	
CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO.....	64
<b>GRÁFICO Nº 6</b>	
EVALUACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE INTERNET.....	65
<b>GRÁFICO Nº 7</b>	
EVALUACIÓN DE FRECUENCIA DE USO.....	66
<b>GRÁFICO Nº 8</b>	
POSESIÓN DE ARTEFACTOS TECNOLÓGICOS.....	67
<b>GRÁFICO Nº 9</b>	
EVALUACIÓN DE INTERÉS DE CLIENTES.....	68
<b>GRÁFICO Nº 10</b>	
FRONT END DEL WEBSITE (VISTA).....	71
<b>GRÁFICO Nº 11</b>	
GESTIÓN SQL DEL WEBSITE (MODELO) (MODELO).....	72
<b>GRÁFICO Nº 12</b>	
PROGRAMACIÓN PHP DEL WEBSITE (CONTROLADOR).....	73
<b>GRÁFICO Nº 13</b>	
DIAGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	74
<b>GRÁFICO Nº 14</b>	
DIAGRAMA MÓDULO CLIENTES.....	75
<b>GRÁFICO Nº 15</b>	

DIAGRAMA MÓDULO CONFIGURACIÓN.....	75
<b>GRÁFICO Nº 16</b>	
DIAGRAMA MÓDULO ESPECIFICACIONES.....	76
<b>GRÁFICO Nº 17</b>	
DIAGRAMA MÓDULO PEDIDOS.....	76
<b>GRÁFICO Nº 18</b>	
DIAGRAMA MÓDULO PRODUCTOS.....	77
<b>GRÁFICO Nº 19</b>	
DIAGRAMA MÓDULO USUARIOS.....	77
<b>GRÁFICO Nº 20</b>	
DIAGRAMA DE GANTT.....	84



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MATEMATICAS Y FISICAS  
CARRERA DE INGENIERIA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA  
SERVICIO A DOMICILIO DE  
RESTAURANT DE COMIDAS RÁPIDAS  
(PROYECTO PILOTO  
BURGER KING  
URDESA)**

Autor: Juan Carlos Morán Angulo

Tutor: Ing. Marlon Altamirano

## **RESUMEN**

**Desarrollo de un website que permite la compra en línea de alimentos elegidos por el cliente, del menú de Burger King, del local ubicado en Urdesa. Un beneficio para los clientes frecuentes de servicio a domicilio del local mencionado, que les brinda interacción con el producto a recibir, personaliza su orden, recibe su confirmación a través de correo electrónico y mensaje de texto y posteriormente les llega su pedido a domicilio. Desarrollado en Php y MySQL. Se analizó como población a los clientes frecuentes del restaurante indicado para obtener la tendencia tecnológica de dichos clientes y conocer el previo interés de uso de un website como el de este proyecto. Este proyecto surge en respuesta a la necesidad de mejorar los tiempos de calidad y servicio de Burger King Urdesa para que las transacciones de sus clientes sean rápidas y confiables, fortaleciendo el crecimiento y credibilidad entre clientes y restaurante. Aquí se incorporan los aspectos básicos de una tienda online aplicada al contexto de un restaurante de comidas rápidas que brinda servicio a domicilio, para nuestro caso particular significa**

**la compra de combos de Burger King, personalización de ingredientes, opciones de productos adicionales, visualización del total de la orden, confirmación y recepción del producto.**

**Palabras Claves:** Website, Servicio a domicilio, pedidos online.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS MATEMATICAS Y FISICAS  
CARRERA DE INGENIERIA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA  
SERVICIO A DOMICILIO DE  
RESTAURANT DE COMIDAS RÁPIDAS  
(PROYECTO PILOTO  
BURGER KING  
URDESA)**

**ABSTRACT**

Developing a website that allows online purchasing chosen by the customer, Burger King menu, located in Urdesa local food. A benefit for frequent customers local service mentioned that gives them interaction with the product to get home, customize your order, receive confirmation via email and text message and then you get your order at home. Developed in PHP and MySQL. It was analyzed as population the frequent customers of the indicated restaurant for obtain the technological tendencies of those customers and know the previous interest of use website object of this project. This Project emerge in answer to the needs of improve the times of quality and service about Burger King Urdesa for the customer's transactions be fast and trusty, strengthening the growing and credibility between customers and restaurant. Here are incorporated the basic aspects of an online store applied to context of a fast food restaurant that offers delivery, for our particular case it means the buy of Burger King's combos, personalization of ingredients, additional products options, viewing of total order, confirmation and reception of the product.

**Keyword:** Website, Delivery, online orders.

## INTRODUCCIÓN

Desde el año 1920 en que en Estados Unidos surgen los primeros locales de hamburguesas hasta el año 1937 en que los hermanos Dick y McDonald se hicieron de su propia cadena de comidas rápidas, las franquicias que ofrecen este tipo de comida se han multiplicado enormemente y su alcance es de escala mundial

Según el **Strategic Research Center** con datos proporcionados por Datamonitor hacia agosto del 2011,

**América se muestra como el continente en el que con mucha diferencia se gasta más en comida rápida ya que concentra el 47% del consumo global. Asia – Pacífico supone un 36%, mientras que Europa ostenta apenas el 17% del consumo de este tipo de comida.**

**Aunque no hay que olvidar que países de una gran importancia a nivel internacional se encuentran en las Américas y en Asia – Pacífico, como Estados Unidos, Canadá o Japón, los mismos que intervienen en este consumo mundial de comida rápida.**

**La comida rápida es un sector que pertenece al gran consumo, por tanto, resulta de gran interés conocer las vías por las cuales sus productos llegan al consumidor. (EAE Business School, 2011)**

Debido al auge que experimenta el uso de internet en la actualidad, resulta de vital importancia que las empresas y negocios puedan promover sus productos y/o servicios, brindando de esta forma a sus clientes la oportunidad de poder conocer a mayor detalle las características, beneficios y novedades de lo que ofertan.

Los restaurantes de comidas rápidas no se quedan atrás en esta evolución tecnológica y de servicio, por eso, durante los últimos años han empezado a apuntar hacia el mercado online, teniendo como ventajas, una marca posicionada, trayectoria, una gran base de datos de clientes, un producto de alta calidad, entre otras.

En Ecuador apenas ha comenzado a despuntar este tipo de mercado, y aún son pocos los negocios que están involucrados en las ventas online. Analizando la oportunidad existente, es que se decide centrar la atención del presente proyecto en una herramienta que pueda servir de ayuda al restaurante (plan piloto), el cual es objeto del presente estudio, así como

marcar un precedente en la implementación de nuevas alternativas de ventas y servicios a los negocios de comidas rápidas.



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del Problema en un Contexto**

En nuestro país actualmente existe un gran segmento de personas que frecuentan lugares de diversión, esparcimiento y que gustan de la comida rápida que es la que por lo general los centros comerciales ofrecen en sus patios de comida. De dicho segmento, otra considerable parte prefiere estar en sus hogares y hacer una llamada para pedir comida a domicilio.

Para nuestra investigación se ha tomado como base de estudio a la siguiente compañía a mencionar, siendo evaluados con anterioridad los problemas persistentes en este servicio, expuesto con mayor detalle en las posteriores secciones de este trabajo.

Fundada en 1954, Burger King es la segunda cadena más grande del mundo de comida rápida de hamburguesas. Hogar original del WHOPPER, el

sistema Burger King opera más de 12.200 restaurantes, sirviendo a más de 11 millones de consumidores diariamente en 76 países alrededor del mundo. Con sus oficinas centrales (World Head Quarter) en la ciudad de Miami, controla operativamente la calidad y el concepto gastronómico de todos los restaurantes del mundo, donde el 90% de ellos pertenecen o son operados por franquiciados.

Para esta investigación se ha tomado como referencia a Burger King Ecuador, cuya franquicia es manejada por la empresa RESTAURANTES DEL NORTE S.A.

En el año de 1982 llegó Burger King a Ecuador, abriendo su primer restaurante el 19 de Julio en el centro de la ciudad de Guayaquil.

Actualmente Burger King cuenta con 15 restaurantes a nivel nacional: 8 en Guayaquil, 5 en Quito y 2 en Cuenca, siendo la ciudad de Guayaquil la que mayor cantidad de locales acoge tanto propios como aquellos ubicados en el patio de comidas de los más representativos centros comerciales de la ciudad.

Apoyados en la innovación de su línea gráfica Burger King cuenta con una nueva imagen institucional. Esta remodelación en restaurantes muestra una

clara estrategia comercial en busca de un equilibrio perfecto entre sus productos y el ofrecer un moderno y acogedor ambiente para sus clientes.

Desde afuera es fácil notar este nuevo rostro en el que se imponen conceptos de vanguardismo y elegancia que recrean esa cómoda atmósfera para el disfrute ideal de momentos en familia o amigos.

Es por esto que viendo las necesidades latentes de los clientes se ha buscado mejorar el servicio que se brinda, tanto por mostrador, en drive, y en el servicio a domicilio.

Burger King contrató los servicios de la empresa MERCAPER, para que lleve a cabo un estudio y profundo análisis del servicio que se brinda a los clientes tanto por mostrador como por delivery.

Los estudios realizados para este fin, arrojaron como resultado lo siguiente:

- Dado el constante avance tecnológico y la necesidad de estar comunicados, los usuarios opinan que, un menú interactivo donde ellos pudiesen seleccionar lo que desean consumir desde la comodidad de su ordenador o móvil, sería lo más óptimo y consecuente a los cambios y a la forma de compra y venta actual (e-commerce).

- Los clientes prefieren conocer de antemano aquello que consumirán, el website será una herramienta que generará confianza y certeza al usuario (cliente), ya que tendrán a primera mano una imagen virtual de su selección.

La tendencia que persiguen en la actualidad los restaurantes de comida rápida gracias a la globalización, se centra en el uso, poder e influencia de las herramientas web, aplicaciones móviles y redes sociales que permiten posicionar sus marcas en el mercado ofreciendo a una extensa población informatizada, sus productos y/o servicios siguiendo los métodos y técnicas adecuados.

Se trata de dar un tiempo de respuesta más inmediato que los métodos tradicionales de venta, mejorando la calidad en el servicio al cliente, la aplicación web se presenta como una alternativa para evolucionar el servicio brindado a los clientes de Burger King, estando a la vanguardia de los cambios que atañen este perfeccionamiento.

### **Situación Conflicto Nudos Críticos**

Según datos proporcionados por el Sr. Alí Rodríguez Gerente de Ventas Delivery en Burger King Ecuador en una entrevista realizada en el año 2013, (Rodríguez, 2013) “las ventas del servicio a domicilio representan entre un 20% y un 40% de las ventas totales en los restaurantes que disponen de este servicio en nuestro país.”

Dado que los pedidos de servicio a domicilio constituyen un porcentaje considerable de las ventas de los restaurantes de comida rápida que poseen dicho servicio, es necesario resaltar la causa y el propósito por el cual se ha hecho esta investigación.

A continuación se detalla de manera particular la realidad actual de los locales franquiciados de Burger King en nuestro país Ecuador, y de manera específica el problema que se presenta en el área de servicio a domicilio de Burger King Urdesa.

Se ha notado que la impresión que se lleva el cliente de una descripción narrada del producto a comprar y/o consumir, resulta en ocasiones frustrante y poco cercana a la realidad de lo que él espera obtener.

Frecuentemente los sistemas tradicionales de servicio a domicilio en los restaurantes de comidas rápidas se basan en un enfoque netamente de ventas telefónicas (OPERADOR/A – CLIENTE), donde interactúan de manera consecuente los sistemas existentes de facturación y base de datos de clientes, todo presentado de forma tradicional.

El problema surge cuando el cliente debe esperar demasiado tiempo la contestación de la operadora, en detallar su pedido, en verificar la forma de pago, si cancela con tarjeta de crédito, deberá aun detallar los datos de la misma, y finalmente en esperar que su pedido llegue.

Teniendo presente que aún la labor de ventas debe reflejar una buena actitud en el tono de su voz y expresiones vertidas en el momento de responder oportunamente al cliente.

Es entonces que en ese lapso, se generan muchas expectativas sobre el producto en la mente del cliente, expectativas que quizás no sean del todo satisfechas al recibir su pedido, por lo que esta situación se traduce en menor frecuencia de pedidos, menor cantidad de productos a comprar y posteriormente desinterés en la compra.

Los sistemas que manejan los locales de Burger King Ecuador han sido provistos por Burger King Corporation y por proveedores locales. Estos sistemas de toma de pedido y facturación llevan muchos años siendo utilizados en cada local, aunque han sido eficaces para realizar las transacciones de venta, no permiten ser renovados acorde a las demandas del mercado actual.

### **Causas y Consecuencias del Problema**

#### **Causas**

Entre las causas que potencian este problema están:

1. Conformidad y confianza en los sistemas tradicionales utilizados en los locales.
2. La falta de renovación, actualización y/o complementación de los sistemas antes mencionados, que permitan una transacción de ventas más eficiente.
3. La poca o deficiente labor de ventas de parte del recurso humano que maneja el área del servicio a domicilio.

4. El errático enfoque publicitario que se ha seguido hasta el momento sobre los productos del restaurante.

### **Consecuencias**

1. Nivel decreciente de ventas no solamente por servicio a domicilio sino también por mostrador.
2. Malas referencias de clientes insatisfechos por experiencias negativas.
3. Pérdidas económicas y pérdidas de los mejores clientes del restaurante.
4. Desactualización tecnológica en los métodos de ventas.

### **Delimitación del Problema**

**Cuadro No. 1**

<b>Campo</b>	Comercial
<b>Área</b>	Gestión de Ventas
<b>Aspecto</b>	Pedidos online de comida rápida para servicio a domicilio, dirigido a los clientes de Burger King Urdesa.
<b>Tema</b>	Website de pedidos online para servicio a



	domicilio de restaurante de comidas rápidas, propuesta basada en software open Source.
--	---

**Fuente:** Juan Carlos Morán

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

### **Formulación del Problema**

Burger King® Corporation debido a sus normas de calidad ha dispuesto que el software a utilizar en sus restaurantes a nivel internacional sean los proporcionados por las empresas micros® y Radiant systems (Aloha 5.4).

Para aquellos restaurantes de Burger King Ecuador que llevan un período de mayor antigüedad, se dispuso del sistema Fas Fax, de un proveedor de software local, luego se fueron implementando los sistemas Aloha y Micros.

Estos son sistemas que llevan años siendo utilizados en los restaurantes, su falta de actualización hacen nulas las posibilidades de renovación y aprovechamiento de recursos que demanda el mercado actual.

En lo que respecta al área de servicio a domicilio, los procedimientos se rigen bajo las opciones que permiten los sistemas implantados en los restaurantes. Para este caso particular, el departamento de sistemas de Burger King

Ecuador, desarrollo un aplicativo en Visual Fox Pro, mismo que lleva siendo usado más de 10 años.

Surgen entonces las siguientes preguntas:

**¿Puede entonces mejorar el servicio e incrementar las ventas un área que se mantiene haciendo los procesos de manera tradicional?,**

**¿Cómo puede el restaurant ofrecer a sus clientes una nueva alternativa para realizar sus pedidos de manera cómoda e innovadora?,**

**¿Cómo puede lograr una ventaja competitiva con respecto a otras empresas de su género?**

El proyecto en mención pretende ser una alternativa implantada como prueba piloto en el local de Burger King Urdesa.

### **Evaluación del Problema**

Los aspectos generales de evaluación son:

**Delimitado:** La implementación del website se hará como plan piloto en el local de Urdesa Central, dirigido inicialmente para los clientes frecuentes que

ordenan a domicilio de la zona que cubren los repartidores del local mencionado.

A estos clientes se les entregará un usuario y contraseña para autenticarse y realizar su pedido.

Aunque de comprobar sus efectos positivos en el margen de ventas, tendrá a futuro una escalabilidad que permita ser usado en los demás locales de Burger King Guayaquil que cuenten con el área de servicio a domicilio.

**Claro:** Porque el website espera ser una herramienta de precisión en los pedidos online y en la que los usuarios podrán identificar con facilidad su producto.

**Evidente:** Por que las ventas online en internet están teniendo un surgimiento muy marcado en los actuales momentos en nuestro país, y los negocios existentes en nuestro país ya comienzan a apuntar a este medio para ofrecer sus productos.

**Concreto:** Porque se ha podido identificar las deficiencias en el área de servicio a domicilio, formulando así su correspondiente solución.

El website a desarrollar pretende ser una herramienta que ayude a mejorar la calidad del servicio al cliente e innovar con un concepto diferente la forma en que el producto es percibido por el cliente.

**Original:** Porque dentro del mercado de comidas rápidas en nuestro país aún son muy pocos los negocios que manejan una plataforma de ventas online a domicilio, y entre las cadenas más importantes del mismo género sería una de las primeras en ofrecer este servicio y con una excelente estrategia de lanzamiento retomando el concepto de Burger King que versa en su slogan “Have it your way” “Como tú lo quieras”.

**Factible:** Desarrollar un website con herramientas open source, que permite además de brindar una interacción del cliente con el producto, la actualización del contenido, cambios del menú, interacción del cliente con el vendedor. Además de ser una página informativa, para anuncios de promociones, nuevos productos.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Mejorar el tiempo de respuesta, atención y servicio a los clientes en las transacciones de ventas a domicilio de Burger King Urdesa, brindándoles una innovadora alternativa acorde a las demandas del mercado actual.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Crear un website que permita realizar pedidos online y posteriormente recibir dicho pedido a domicilio según lo solicitado emitiendo órdenes de compra y/o despacho.
- Brindar a los clientes existentes y potenciales de Burger King Urdesa una atractiva y eficiente forma de ordenar su pedido.
- Establecer una comunicación virtual entre cliente-producto a través de un menú interactivo de los productos que ofrece Burger King en sus restaurantes.

## **ALCANCES DEL PROBLEMA**

Los siguientes aspectos han sido tomados en consideración para el planteamiento del proyecto:

### **Software:**

Diseño de Interfaces:

- HTML5 (Estructura del Diseño Web)
- CSS3 (Colores y Formato)
- JQUERY 1.8 (Efectos Visuales)

Programación de Módulos:

- Lenguaje de Programación PHP 5.4
- Base de Datos MySQL 5.0
- Servidor Apache 2.2

Soporte:

- Navegador Mozilla
- Integración con Mensajería Online Contratada - MUNDO SMS.COM.
- Dominio & Hosting Contratado - GODADDY.COM

**Hardware:**

PC con los siguientes requerimientos mínimos:

- Dual Core 1.8GHZ
- RAM 1GB
- Conexión a Internet.

**Módulos a desarrollarse**

**Cientes.-** Esta opción denota las distintas actividades del cliente tales como:

- Ver Menú
- Realizar Pedido
- Llenar formulario de Datos / Registrarse/ Actualizar datos
- Imprimir el Ticket

**Administrador.-** Aquí se detallan las actividades que el usuario administrador realiza internamente.

- Administrar Opciones del Menú
- Ver Bandeja de Pedidos
- Ver Clientes Registrados
- Despachar Pedido
- Enviar correo electrónico y SMS de confirmación

## **WEB**

**Continuar.-** Se muestra el botón de la pantalla inicial. Cuando el usuario presione sobre él se mostrará la siguiente pantalla, el menú.

**Menú.-** En esta página se muestra el menú vigente de Burger King, cuyos combos del 1 al 4 podrá seleccionar el cliente.

**Nuestra empresa.-** En esta sección se muestra la misión y visión de los restaurantes Burger King alrededor del mundo.

**Registro.-** En esta página se registraran los clientes cuyo usuario y contraseña han sido previamente entregados, y nuevos clientes también tendrán la posibilidad de registrarse.

**Preguntas frecuentes.-** En esta sección se muestran todas aquellas inquietudes referentes a los pedidos online a través de este website.

**Contactos.-** Aquí se detallan los medios a través de los cuales se pueden contactar con Burger King, teléfonos, dirección e-mail.

**Sugerencias.-** Como todo buen restaurant que desea mejorar y perfeccionarse, Burger King está abierto a las opiniones y sugerencias de sus clientes, esta sección es la oportunidad de mejorar a través de los comentarios de los usuarios con respecto al servicio recibido.

**Síguenos.-** En esta sección se muestran los medios a través de los cuales, los clientes de Burger King podrán seguir más de cerca los nuevos lanzamientos promocionales, productos, eventos, etc. Siguiendo las redes sociales oficiales de Burger King Ecuador, tales como facebook y twitter. Al momento el departamento de marketing de Burger King es quien administra las redes sociales del restaurante por lo tanto en el website solo aparecerán los íconos de dichas redes, mas no se tendrá acceso a ellas por restricciones de la compañía.

Gestión de Usuario, autenticación, pedidos, pagos.

**Gestión de Usuario, Registro y Autenticación.**



- Antes de ingresar se le pedirá autenticación, ingresando su usuario y contraseña, mismos que habrán sido entregados con anterioridad a los clientes frecuentes que piden a domicilio en la zona de alcance de Burger King Urdesa.
- Cabe recalcar que al ser un servicio piloto el que se va a implementar, las pruebas iniciales se harán únicamente con aquellos clientes frecuentes de servicio a domicilio de la zona de cobertura del local de Burger King Urdesa. El website permitirá el registro de nuevos clientes, pero solamente podrán ordenar aquellos clientes cuyo domicilio o lugar de entrega se halle dentro de la zona de cobertura del local.

### **Opciones de Usuario**

Al realizar un pedido

- La página presentará un menú (Combos del 1 al 4) de selección de productos que le permitirá al cliente armar el combo a su gusto. Se mostrarán los ingredientes en la misma pantalla del pedido donde el cliente podrá seleccionar y adicionar los que desee, así su orden se irá complementando acorde a sus especificaciones.
- A medida que el cliente realiza su selección de productos,

adicionales y especificaciones, en la pantalla se mostrará la suma de todo aquello que está comprando.

- Luego de haber terminado de armar su orden, el cliente podrá visualizar el total a pagar.
- Al finalizar el pedido y confirmar la orden, se generará un archivo pdf descargable con los detalles de su orden y el total a pagar. El administrador del website realizará el proceso de envío de mensaje de texto al número de celular del cliente – usuario y también a su correo electrónico.
- La página será vista también por dispositivos móviles pero sólo aquellos que estén registrados con su usuario y contraseña podrán hacer uso del servicio de pedidos online.
- El cliente podrá realizar sus compras con pagos únicamente en efectivo. La opción de cancelar con tarjeta de crédito no será considerada en este proyecto debido a políticas establecidas por la compañía, referentes al manejo del dinero.
- El servicio de pedidos online sólo estará disponible mientras el

horario de repartición y entregas esté disponible, acorde al local donde dicho servicio esté implementado, en este caso en BK Urdesa será desde las 11:00am hasta las 10:00 pm.

- Este proyecto pretende dejar a mediano y largo plazo la forma tradicional de ventas por teléfono conforme se vayan dando los resultados esperados.
- El website se presenta como una opción innovadora de ventas y servicio al cliente para los restaurantes de Burger King en Ecuador, sin embargo el uso definitivo de dicha página dependerá de los directivos de la compañía en base a su criterio de negocio y también a los resultados arrojados en las pruebas realizadas inicialmente, toda vez que éste proyecto sea implementado en el restaurante de Urdesa.
- El website solamente contempla la transacción online entre cliente y restaurante que genera una orden de compra y/o despacho, lo referente a facturación, inventario y demás asuntos contables es de absoluta atribución y reserva de la compañía en mención, debido a sus políticas internas de confidencialidad.

## **JUSTIFICACION E IMPORTANCIA**

El desarrollo de este proyecto contribuye a la innovación tecnológica de las empresas que buscan posicionar su marca o producto en el mercado, de manera particular, aquellas cuyo negocio es la comida y bebida como lo son los restaurantes de comidas rápidas. Algunos de ellos han empezado a buscar nuevos métodos de hacer llegar al público sus menús a través de portales web, contribuyendo así también al crecimiento del comercio electrónico.

El comercio electrónico goza en Ecuador y en la región de un crecimiento vertiginoso. En los últimos tres años, el país incrementó sus ventas en la red un 50%, según el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico (ILCE).

La Internet es un canal de vida y de consumo. “Datos de ILCE señalan que el movimiento económico latinoamericano a través de Internet significa solo el 3,5% del comercio electrónico mundial.” (El Telégrafo, 2012, pág. 12)

Es entonces que frente a esta plataforma tecnológica de negocios como lo es el internet, las empresas encuentran el canal oportuno para hacer negocios de una forma más rápida y directa con los nuevos y potenciales clientes.

Una de las enormes ventajas que ofrece el website es el poder realizar el pedido o compra cómodamente.

Cada cliente podrá hacer sus pedidos sin necesidad de escuchar o recibir malos tratos de parte de un dependiente sea éste operador o de mostrador.

Los restaurantes online poseen un mayor campo de acción en lo que a ventas se refiere, teniendo ventaja con respecto a la competencia.

Cabe recalcar en este punto, que el proyecto en mención a implementar en Burger King es uno de los primeros de su tipo en esta cadena en el Ecuador, y el primero frente a los de la competencia que aún siguen usando el sistema tradicional de recepción y entrega de pedidos vía telefónica.

Mediante este website las empresas de comidas rápidas tendrán la oportunidad de poner en manos de sus clientes y de la nuevas generaciones una herramienta útil y fácil de usar para gestionar sus pedidos desde sus hogares y/u oficinas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

En este proyecto se pretende realizar un website que permita la interacción virtual entre el cliente y el producto a consumir, estableciendo una marcada diferencia frente al método tradicional de ventas por teléfono que acostumbran utilizar los restaurantes con servicio a domicilio. Logrando una actualización de los métodos, técnicas de ventas, mostrando de una manera mucho más directa la gama de productos que posee el restaurant, y brindando al usuario (cliente), la facilidad de poder seleccionar aquello que satisfaga su necesidad.

Actualmente el internet se haya presente en casi todas las esferas donde cada persona se desenvuelve. En los últimos años, el uso de internet se ha generalizado y ha ido en ascenso, de tal modo que ya resultan más común las transacciones electrónicas, las compras online, y ya comienzan a reemplazar las formas tradicionales de comunicación.

**Los pedidos a domicilio son una tendencia que se expande en los hogares de nuestro país. Desde que llegaron las primeras cadenas extranjeras de comida rápida, las promociones y opciones han ido en aumento. Las innovaciones tecnológicas, los pedidos 'online', las aplicaciones móviles para hacer los pedidos desde un 'smartphone' e incluso comida transportada en mini helicópteros o con drones son algunos de los avances en esta área que reflejan la importancia y el crecimiento de este servicio en el Ecuador y el mundo. (El Comercio, 2014, pág. 20)**

En el Ecuador, y en especial, en sus principales ciudades Guayaquil, Quito y Cuenca, existen algunos portales web que alojan los menús de varios restaurantes ofertando sus diferentes productos y promociones de variadas características. De estos, algunos son sitios locales como por ejemplo [menuexpress.ec](http://menuexpress.ec) cuya zona de cobertura es para la ciudad de Quito, y otros procedentes de países extranjeros como [hellofood.com.ec](http://hellofood.com.ec) de Alemania, [clickdelivery.com.ec](http://clickdelivery.com.ec) de Colombia, [pedidosya.com.ec](http://pedidosya.com.ec) de Uruguay, éste último ha incursionado recientemente en nuestro país como los ya mencionados, alojando en su portal a algunos restaurantes y locales de comida conocidos tales como Subway, Chop Chops, mientras que otros buscan salir a la luz con su menú a través de esta oportunidad tecnológica, todos estos portales han contribuido a la expansión del nuevo concepto de restaurantes online.

Otros restaurantes de importantes cadenas de comida rápida han optado por levantar su propio sitio web local para darse a conocer, algunos meramente informativos, como Mc Donald's, KFC, Wendy's, en el caso de Mayflower, su website ofrece al cliente la opción de pedir en línea a domicilio.

**Las marcas de comida que solo ofrecen servicio a domicilio se convierten en una fuerte competencia para el mercado tradicional de restaurantes, pues sacan provecho de algunos factores que afectan el desplazamiento en las ciudades, como la lluvia, el tráfico, eventos deportivos y culturales, además de los domingos y festivos; días y situaciones en los que es más sencillo y cómodo pedir que lleven la comida a la casa u oficina. (Revista La Barra, 2012)**

Una de las más exitosas plataformas online en España es sin duda sindelantal.com que consiste en una innovadora plataforma de comercio electrónico especializada en restaurantes y negocios con servicio de comida a domicilio y para recoger.

Este proyecto brinda varias ventajas a Burger King Ecuador para el restaurant piloto.



El website de pedidos online de este proyecto brindará exclusividad a Burger King a la hora de ofertar los productos de su menú, la flexibilidad en los cambios, modificaciones, lanzamientos de nuevas promociones. En lo referente a solucionar inconvenientes, se tendría una respuesta inmediata, ya que la administración del website es local, lo que no pasa con los portales web mencionados cuya sede está en otros países, y ya tienen una estructura fija en cuanto a sus opciones.

En la web de pedidos online propuesta se plantea realizar la programación mediante el uso de PHP y base de datos en MySQL, dicha base será gestionada por PHPMyAdmin.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Dado que en la gran mayoría por no decir en todos los sistemas web donde se compran o se venden productos y/o servicios, se maneja el E-Commerce o Comercio Electrónico, este proyecto abarca también estos conceptos básicos.

En la sección “Menú” de la página a realizarse se puede evidenciar el uso de estos conceptos en lo que sería una pequeña tienda virtual u online.

Repasemos de manera general todos estos conceptos, desde los más básicos a los más técnicos:

**Aplicación web.-** Las aplicaciones web son soluciones informáticas o como su nombre lo dice “aplicaciones” que nos permiten interactuar con la información y a las cuales podemos acceder a través de una conexión a internet, desde cualquier lugar del mundo, sin necesidad de instalarlas previamente en nuestra PC; solamente necesitamos contar con un navegador web. (E-lemental, 2010)

**Website (sitio web).-** Un sitio web es un conjunto de páginas web relacionadas entre sí. Se entiende por página web tanto el fichero que contiene el código HTML como todos los recursos que se emplean en la página (imágenes, sonidos, código JavaScript, etc.). (Mora, 2002)

**Página web.-** Es un documento electrónico que forma parte de la WWW (World Wide Web) generalmente construido en el lenguaje HTML (Hyper Text Markup Language o Lenguaje de Marcado de Hipertexto) o en XHTML (eXtensible Hyper Text Markup Language o Lenguaje de Marcado de Hipertexto Extensible). Este documento puede contener enlaces (característica del hypertext) que nos direcciona a otra Página Web cuando se efectúa el clic sobre él. Para visualizar una Página Web es necesario el uso de un Browser o navegador. (Comunidad de Madrid, 2008)

**Webserver (servidor web).**- Un servidor web o servidor HTTP es un programa informático que procesa una aplicación del lado del servidor realizando conexiones bidireccionales y/o unidireccionales y síncronas o asíncronas con el cliente generando o cediendo una respuesta en cualquier lenguaje o Aplicación del lado del cliente. El código recibido por el cliente suele ser compilado y ejecutado por un navegador web. Para la transmisión de todos estos datos suele utilizarse algún protocolo por lo general es el HTTP. (Wikipedia, 2015)

**Base de datos.**- Una base de datos es un sistema informático a modo de almacén. En este almacén se guardan grandes volúmenes de información. Toda base de datos debe tener una serie de características tales como seguridad (sólo personas autorizadas podrán acceder a la información), integridad (la información se mantendrá sin pérdidas de datos), e independencia (esta característica es fundamental ya que una buena base de datos debería ser independiente del sistema operativo o programas que interactúen con ella). (Sierra, 2009)

**E-commerce.**- El término "comercio electrónico" (o e-Commerce) se refiere al uso de un medio electrónico para realizar transacciones comerciales. La mayoría de las veces hace referencia a la venta de productos por Internet, pero el término comercio electrónico también abarca mecanismos de compra

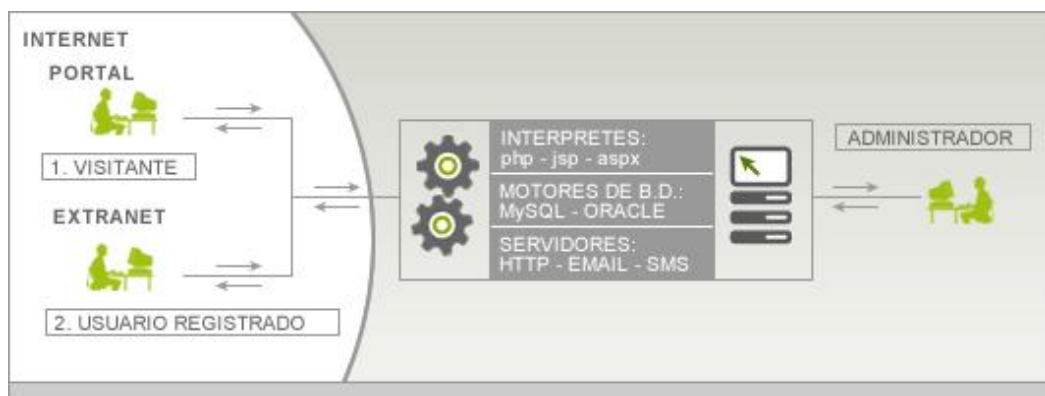
por Internet (de empresa a empresa), tales como: las consultas de los usuarios, el suministro de catálogos electrónicos, la gestión en tiempo real de la disponibilidad de los productos (existencias), los pagos en línea, el rastreo de las entregas, los servicios posventa, etc. (Kioskea, 2015)

**Tienda online.-** Una tienda online es una aplicación informática destinada a la realización de ventas por Internet. Este tipo de aplicación se conecta a una base de datos permitiendo la gestión de pedidos a través de la Red, incluyendo los pagos de las compras (mediante TPV Virtuales o micropagos), el seguimiento de los pedidos usando protocolos de aplicación distribuida o web services y la actualización de los catálogos de la tienda. (Redycomercio, 2014)

Las tiendas online son básicamente portales que están caracterizados por permitir la compra de un producto o servicio además de crear eficientes flujos de comunicación entre los siguientes usuarios:

**Gráfico N° 1**

### **Funcionamiento de Tiendas Online**



**Elaboración:** Redycomercio

**Fuente:** [http://www.redycomercio.com/programacion\\_web\\_tiendas\\_online.php](http://www.redycomercio.com/programacion_web_tiendas_online.php)  
extraído el 1 de febrero del 2012.

**Visitantes.-** Usuarios de Internet que visitan la tienda online.

**Clientes o Compradores.-** Usuarios de Internet registrados en la tienda online que disfrutan de los servicios prestados.

**Proveedores.-** Proveedores de contenidos o de productos y servicios para la venta a través de la tienda online.

**Comerciales y/o Trabajadores.-** Trabajadores pertenecientes al establecimiento de la tienda online.

**Administrador.-** El administrador de todo la tienda online, gestiona usuarios, contenidos y pedidos.

Casi todas las tiendas online contienen las siguientes características:

Un catálogo electrónico en línea que ofrece una lista de todos los productos a la venta, sus precios y a veces su disponibilidad (si el producto está en existencia o la cantidad de días hasta la entrega).

Un motor de búsqueda que permite localizar un producto fácilmente mediante criterios de búsqueda (marca, margen de precios, palabra clave, etc.).

Un sistema de contenedor virtual (a veces llamado carro virtual); es la parte central del comercio electrónico. El contenedor virtual permite rastrear el trayecto de las compras del cliente y modificar las cantidades de cada referencia.

El pago en línea seguro (cuenta) a menudo está garantizado por un tercero de confianza (un banco) a través de una transacción segura.

Un sistema de rastreo de pedidos que permite rastrear el proceso del pedido y a veces proporciona información sobre la recogida del paquete por parte del expedidor.

Un sistema administrativo que permite a los comerciantes en línea organizar sus ofertas, modificar los precios, añadir o eliminar referencias de productos y también gestionar y manejar los pedidos de los clientes. (Redycomercio, 2014)

**Delivery (servicio a domicilio).**- Delivery (reparto o entrega) es una actividad parte de la función logística que tiene por finalidad colocar bienes,

servicios e información directo en el lugar de consumo (Al cliente final). En el ámbito empresarial, la gestión del delivery se preocupa del diseño, planificación, implementación y mejoramiento de los flujos asociados a la entrega, generalmente sujeta a restricciones de tiempos y costos. (Wikipedia, 2014)

Otras formas de reparto son la entrega de dinero, documentos o telegramas, la distribución de material publicitario por las viviendas, la entrega de comida rápida encargada a los restaurantes por teléfono o internet (son característicos los repartidores de pizzas) o el reparto de bombonas de butano. (Wikipedia, 2015)

**Operadora telefónica.-** El término operador, cuyo origen se encuentra en el vocablo latino operātor (“el que hace”), tiene varios usos y significados. Se utiliza, por ejemplo, para nombrar a la persona que se encarga de establecer las comunicaciones no automáticas de una central telefónica o al profesional que maneja aparatos técnicos: “Estoy esperando la visita del operador de la compañía eléctrica ya que estoy sin servicio desde hace dos días”, “Operadora, por favor, comuníqueme con la gerencia comercial”. (Definicion.de, 2010)

**Pedido de comida en línea.-** Es un servicio en línea que ofrece menús interactivos que permiten a los clientes hacer pedidos a los restaurantes locales. Muy similar a pedir bienes de consumo en línea, muchos de éstos permiten a los clientes mantener cuentas con éstos para así lograr que sea conveniente pedir con frecuencia. Un cliente buscará un restaurante preferido, escogerá artículos disponibles y escogerá entrega o recogida. El pago puede ser por tarjeta de crédito o en efectivo, con el restaurante devolviendo un porcentaje a la empresa de comida en línea. (Wikipedia, 2014)

**Menús en línea.-** Como una ramificación de los servicios para pedir comida en línea, han aparecido las páginas web que archivan menús de restaurantes en línea. (Wikipedia, 2014)

**Open Source.-** El software Open Source se define por la licencia que lo acompaña, que garantiza a cualquier persona el derecho de usar, modificar y redistribuir el código libremente. Open Source es una marca de certificación propiedad de la Open Source Initiative. Los desarrolladores que diseñan software para ser compartido, mejorado y distribuido libremente, pueden usar la marca registrada Open Source si sus términos de distribución se ajustan a la definición Open Source de la OSI. (Webtaller.com, 2011)



**Cms.-** Son las siglas de Content Management System, que se traduce directamente al español como Sistema Gestor de Contenidos. Es una herramienta que permite a un editor crear, clasificar y publicar cualquier tipo de información en una página web. Generalmente los CMS trabajan contra una base de datos, de modo que el editor simplemente actualiza una base de datos, incluyendo nueva información o editando la existente. (Álvarez, 2008)

**Php.-** Del acrónimo Hypertext Preprocessor, es un lenguaje interpretado de alto nivel embebido en páginas HTML y ejecutado en el servidor. Es un lenguaje de script incrustado dentro del HTML. La mayor parte de su sintaxis ha sido tomada de C, Java y Perl con algunas características específicas de sí mismo. La meta del lenguaje es permitir rápidamente a los desarrolladores la generación dinámica de páginas. (Van Der Henst, 2001)

**Html 5.-** HyperText Markup Language, versión 5. Es un lenguaje en el que se escriben las páginas Web, que permite hacer enlaces (hipertexto) y que es leído por los navegadores para poder mostrar la información en la pantalla del ordenador de una forma correcta. Es la última versión del lenguaje en el que se escriben las páginas Webs y los blogs de Blogger, sirve para integrar contenidos multimedia, flash y para dar un sentido semántico a cada parte del blog o página Web. (LLorens, 2014)

**Jquery.-** Es una librería JavaScript open-source, que funciona en múltiples navegadores, y que es compatible con CSS3. Su objetivo principal es hacer la programación “scripting” mucho más fácil y rápida del lado del cliente. Con jQuery se pueden producir páginas dinámicas así como animaciones parecidas a Flash en relativamente corto tiempo. (Valdez, 2013)

**Ajax.-** Asynchronous JavaScript and XML (JavaScript y XML asíncrono) Es una técnica de desarrollo web que genera aplicaciones web interactivas combinando Document Object Model (DOM) para visualizar dinámicamente e interactuar con la información presentada, XML, XSLT para intercambiar y manipular datos, CSS para definir el aspecto (look and feel) del documento, JSON y JSON-RPC pueden ser alternativas a XML/XSLT, XMLHttpRequest para recuperar datos de forma asincrónica, Javascript como nexo de unión de todas estas tecnologías. AJAX es un patrón de diseño que propone un nuevo modelo de interacción Web combinando las tecnologías anteriores. (Pacheco, 2007)

**Css3.-** Las hojas de estilo en cascada (Cascading Style Sheets o CSS) son las que nos ofrecen la posibilidad de definir las reglas y estilos de representación en diferentes dispositivos, ya sean pantallas de equipos de escritorio, portátiles, móviles, impresoras u otros dispositivos capaces de mostrar contenidos web. A partir del año 2005 se comenzó a definir el

sucesor de esta versión, al cual se lo conoce como CSS3 o Cascading Style Sheets Level 3.

Actualmente en definición, esta versión nos ofrece una gran variedad de opciones muy importantes para las necesidades del diseño web actual. Desde opciones de sombreado y redondeado, hasta funciones avanzadas de movimiento y transformación, CSS3 es el estándar que dominará la web por los siguientes años. (Luca, 2010)

**Servidor http apache.-** Es el Servidor Web más utilizado, líder con el mayor número de instalaciones a nivel mundial muy por delante de otras soluciones como el IIS (Internet Information Server) de Microsoft. Apache es un proyecto de código abierto y uso gratuito, multiplataforma (hay versiones para todos los sistemas operativos más importantes), muy robusto y que destaca por su seguridad y rendimiento. Apache nos permite configurar un Hosting Virtual basado en IPs o en nombres, es decir, tener varios sitios web en un mismo equipo (por ejemplo: *nombreweb1.com*, *nombreweb2.com*,....) o como indicábamos, establecer distintos niveles de control de acceso a la información incluyendo el soporte a cifrado SSL utilizando protocolo seguro HTTPS. (Digital Learning, 2012)

**Bootstrap.-** Es un framework originalmente creado por Twitter, que permite crear interfaces web con CSS y JavaScript, cuya particularidad es la de adaptar la interfaz del sitio web al tamaño del dispositivo en que se visualice. Es decir, el sitio web se adapta automáticamente al tamaño de una PC, una Tablet u otro dispositivo. Esta técnica de diseño y desarrollo se conoce como “**responsive design**” o diseño adaptativo.

El beneficio de usar responsive design en un sitio web, es principalmente que el sitio web se adapta automáticamente al dispositivo desde donde se acceda. (Solis, 2014)

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008**

#### **Capítulo Sexto**

#### **Trabajo y producción**

#### **Sección Segunda**

#### **Tipos de propiedad**

**Art. 322.-** Se reconoce la propiedad intelectual de acuerdo con las condiciones que señale la ley. Se prohíbe toda forma de apropiación de conocimientos colectivos, en el ámbito de las ciencias, tecnologías y saberes ancestrales. Se prohíbe también la apropiación sobre los recursos genéticos que contienen la diversidad biológica y la agrobiodiversidad.

## **REGLAMENTO DE GRADUACIÓN DE LA CARRERA**

### **DE INGENIERÍA EN SISTEMAS**

De la propiedad intelectual del proyecto

**Art. 33.-** La autoría del Proyecto de Grado pertenece al (o los) egresados que lo realizaron, correspondiéndole a la Universidad los derechos que generen la aplicación del producto final.

## **REGISTRO OFICIAL N° 320 LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

### **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 la 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:

- a) Una copia de la versión del programa legible por máquina (código objeto) con fines de seguridad o resguardo;
- b) 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,
- c) Salvo prohibición expresa, adaptar el programa para su exclusivo uso personal, siempre que se limite al uso normal previsto en la licencia. El adquiriente 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 exista 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.

## **HIPÓTESIS PREGUNTAS A CONTESTARSE**

**¿Resulta conveniente realizar una aplicación web de pedidos online para un restaurante de comidas rápidas?**

Actualmente en Guayaquil existe una gran variedad de restaurantes de comidas rápidas, algunos con mayor éxito que otros. Y es que el mercado de alimentos y bebidas está muy lejos de saturarse y brinda oportunidades para este tipo de negocios. Muchas de estas empresas han incursionado en el



mundo virtual aunque sea solo como un sitio Web informativo. Otras por su parte poseen además servicio a domicilio.

Crear una aplicación web para pedidos online conlleva a diseñar un sitio Web interactivo y en constante actualización, dados los estándares de calidad que exige la marca Burger King®. Estos estándares deben estar presentes en el producto ofrecido, personal capacitado, y atención brindada a los clientes.

A nivel de marketing, resulta beneficioso que el restaurante pueda ofrecer ésta opción al público, en especial a sus clientes fieles.

A nivel de servicio al cliente implica un mejoramiento en su imagen como servicio, con el envío del pedido a domicilio solicitado vía web por el cliente, resulta más precisa la entrega, y esto se traduce en clientes satisfechos.

A nivel financiero representa ganancias a corto plazo, ya que el posicionar al restaurante en la web implica la fidelización de los clientes captados junto con la recomendación que dichos clientes hagan a otras personas, así también a mediano y largo plazo implica que aquellos nuevos usuarios se convertirán en posibles clientes.

**¿Qué hace diferente a ésta aplicación web de otras que también ofrecen el servicio de pedidos online a domicilio?**

Entre los aspectos que ha intentado abarcar el website, está el poder

adaptar el concepto “Como tú lo quieras”, consecuente al slogan de Burger King®, donde se le permita al cliente registrado e identificado, el poder formar su propio menú dándole la opción de escoger de entre los distintos ingredientes disponibles que se ajusten a su gusto.

Estos ingredientes serán seleccionados por el usuario a través de un menú lateral derecho, de tal forma que el cliente podrá sentir que tiene el control sobre lo que está pidiendo, y posteriormente recibir y disfrutar su orden tal como la pidió.

En Guayaquil, las pocas aplicaciones web o websites de restaurantes existentes con servicio a domicilio no son muy flexibles con el cliente en cuanto a lo que va a consumir, presentando una imagen rígida de los productos que ofrecen con su precio a pagar.

El website pretende ofrecer un valor añadido al servicio que brinda el restaurante a sus clientes y que otros del mismo género aún no ofrecen.

**¿Por qué se ha seleccionado a Burger King Urdesa como piloto de prueba para este proyecto y en qué lo beneficia?**

Burger King Urdesa se ha renovado en estos dos últimos años, remodelando sus locales bajo el concepto 20/20, presentando al público una imagen más

futurista, moderna y más cercana a un exclusivo restó-bar que a una típica cadena de comida rápida.

Bajo estas condiciones de actualización con respecto a la imagen que los restaurantes proyectan al público, conviene entonces hacer también una actualización en el servicio que se le brinda al cliente, y qué mejor oportunidad dados los grandes avances tecnológicos que vivimos diariamente, el poder posicionar al restaurante en la web, correspondiendo así la imagen y el servicio a este rediseño de marca.

Resulta beneficioso y hasta un tanto pionero el poder acercarnos virtualmente a aquellos clientes que por lo general sólo escuchamos por teléfono, dándole además la opción de que pueda manifestar detalles que a causa de tiempo, actividades, proceso lento de ingreso de pedidos en el sistema en uso, no se aprecian en una conversación telefónica. Haciendo el servicio de una manera un tanto exclusiva y personalizada al cliente, el mismo que se sentirá atendido y gustoso de seguir comprando en nuestros restaurantes.

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

Variable Dependiente

- Website de Pedidos Online

Variable Independiente

- Venta de Comidas Rápidas para Servicio a Domicilio

## DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Aplicación Web.-** Son aquellas herramientas que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de Internet o de una intranet mediante un navegador. En otras palabras, es una aplicación software que se codifica en un lenguaje soportado por los navegadores web en la que se confía la ejecución al navegador. (Wikipedia, 2015)

**Página web.-** Es un documento HTML/XHTML que es accesible generalmente mediante el protocolo HTTP de Internet. (Wikipedia, 2015)

**Base de Datos de Clientes.-** En este caso, el conjunto de datos almacenados, referente a los clientes del restaurante.

**Clientes que piden a domicilio de Urdesa.-** En este caso, los clientes frecuentes de la zona de Urdesa que suelen llamar a solicitar su pedido vía telefónica.

**Operadora.-** Es la persona que establece la comunicación con el cliente, en este caso es también quien ejerce la labor de ventas y recepta los pedidos que el cliente solicita vía telefónica.

**Combos.-** Es una combinación, generalmente este término es utilizado en marketing para distinguir a un conjunto seleccionado de productos que se ofertan al público a un precio razonable.

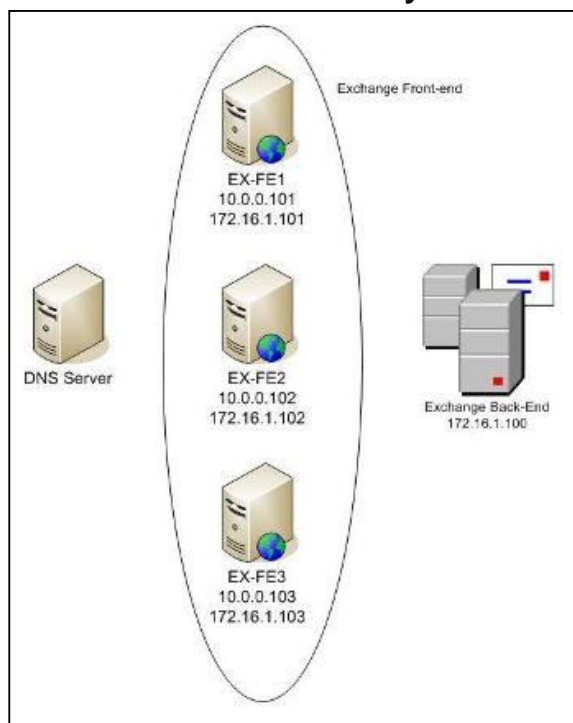
**Orden de Compra.-** Es un documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercaderías. En él se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, el precio, las condiciones de pago y otros datos importantes para la operación comercial. (Definicion.de, 2010)

**Sms.-** (Short Messaging Service) es como dice su nombre un servicio corto de mensajes, o en otras palabras, un mensaje de texto enviado o recibido de o desde un teléfono móvil. Los mensajes son cortos, hasta 160 caracteres, y un teléfono móvil fuera de cobertura o apagado, puede guardar el mensaje hasta que el teléfono esté operativo de nuevo. Los SMS pueden originarse desde otros teléfonos o desde Internet, pero son entregados desde un SMSC (Short Messaging Center). Estos centros SMS reciben mensajes desde un amplio rango de lugares, incluyendo teléfonos dentro de su propia red, Internet, y otros centros de operadores SMS, los cuales envían sus mensajes a sus clientes. (Ordenadores y Portátiles, 2014)

**Front End.-** En diseño de software y desarrollo web hace referencia a la visualización del usuario navegante o, dicho de otra manera, es la parte que interactúa con los usuarios. De una manera práctica, el *front-end* sería todos esos formularios que rellenamos en las webs, las aplicaciones que manejamos y todas esas cosas que tengan que realizar los usuarios. (Culturacion.com, 2011)

**Back End.-** Es la parte que procesa la entrada de datos que se efectuó desde el *front-end* es decir, son los procesos que utiliza el administrador del sitio con sus respectivos sistemas para resolver las peticiones de los usuarios. (Culturacion.com, 2011)

**GRÁFICO N°. 2: Front-End y Back-End**



**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** <http://culturacion.com/frontend-y-backend-¿que-son/>, extraído el 20 de octubre del 2014.

**Usuarios en General.-** Aquí hacemos referencia a clientes y visitantes en general, los que navegarán por el sitio web o bien buscando información o para realizar un pedido.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este proyecto, el diseño de la investigación se ajusta al concepto de investigación bibliográfica y de campo, es decir, un 30% de investigación y un 70% de trabajo de campo. Por tal razón el website de pedidos online se suscribe a este tipo de investigación. Se trata de mejorar la calidad del servicio brindando a los clientes del restaurant mejores opciones al momento de pedir su comida a domicilio, por tanto, se busca llevar a la vida práctica el funcionamiento del website en el local de Burger King Urdesa de manera primordial y experimental ya que es el local que servirá como prueba piloto.

#### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El proyecto a realizarse corresponde a la modalidad de proyecto factible, ya que se ha estudiado el campo del servicio a domicilio en los restaurantes de Burger King, y una vez mencionadas las deficiencias y obsolescencias de



algunos procedimientos, se ha propuesto una solución tecnológica, que apunta a la fidelización de los clientes percibidos y la captación de nuevos clientes a través de la solución planteada.

El proyecto factible se conceptualiza como un plan prospectivo viable de realizar para llevar a cabo los objetivos o metas trazadas.

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población:**

Para la realización de las actividades que competen al desarrollo de este proyecto website de pedidos online para servicio a domicilio de restaurant de comidas rápidas, la población utilizada son los consumidores de Burger King Urdesa, para poder conocer de forma más objetiva el comportamiento de sus clientes.

### **Muestra:**

La muestra seleccionada corresponde al conjunto clientes frecuentes de Burger King Urdesa que piden su comida a domicilio. La razón de esta selección se ciñe a las especificaciones ya conocidas sobre el restaurant piloto en el que será implementado el proyecto.

### **Cuadro N° 2**

#### **POBLACIÓN DE CLIENTES FRECUENTES DE SERVICIO A DOMICILIO DE BURGER KING URDESA**

<b>POBLACIÓN DE CLIENTES FRECUENTES DE SD BK URDESA</b>	<b>N</b>
Cientes Antiguos	<b>73</b>
Cientes Nuevos	<b>34</b>
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>

**Fuente:** Juan Carlos Morán

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

Se consideran clientes antiguos a aquellos cuyos registros de compra superan el año en curso.

Se consideran clientes nuevos a aquellos cuyos registros de compra son menores al año en curso.

Debido a que el tamaño de la muestra no llega a los 250 no se hará uso de la técnica de muestreo.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Cuadro No. 3**

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas y/o Instrumentos</b>
V. I. Venta de Comidas Rápidas a Domicilio	Conocimientos de Comercialización	Niveles de aceptación en el mercado	Encuestas
	Cientes Potenciales	Bases de Datos de Clientes de Burger King Urdesa	
V.D. Website de Pedidos Online	Accesibilidad	Niveles Porcentaje de aceptación del público	Encuestas

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Juan Carlos Morán

## **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **La técnica:**

Para el desarrollo de esta tesis se hará uso de la investigación de campo, empleando así las guías de encuesta para la recolección de datos, el instrumento a usar será el cuestionario.

Las encuestas serán direccionadas a los clientes frecuentes de la zona de Urdesa para poder conocer su comportamiento en cuanto a hábitos de compra por internet, alimentación, y uso de tecnología en sus hogares.

### **Los instrumentos:**

En este proyecto se utilizaron las guías de encuesta, de este modo podemos medir los cambios efectivos y factores que influirán una vez implementado el website de pedidos online en el restaurante.

Las herramientas empleadas para la selección de estos procesos son:

- **Encuesta:** Haciendo uso del cuestionario, se elaboraron preguntas y fueron realizadas a la población de clientes frecuentes de Burger King Urdesa, para posteriormente medir las respuestas y la veracidad de sus resultados.

- **Bibliografía:** Investigando y recopilando información, sintetizándola para escoger lo necesario.

- **Internet:** Citando la bibliografía, y analizando el contenido expuesto en la web que sea útil para la implementación del proyecto.

### **PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los procedimientos a ser considerados en esta investigación se detallan a continuación:

#### **EL PROBLEMA:**

Planteamiento del problema

Interrogantes de la investigación

Objetivos de la Investigación

Justificación o importancia de la investigación

#### **MARCO TEÓRICO:**

Fundamentación teórica

Fundamentación legal

Preguntas a contestarse

Definición de términos

## **METODOLOGÍA:**

Diseño de Investigación (Tipo de Investigación)

Población y Muestra

Instrumentos de recolección de datos

Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

Procedimiento de la Investigación

Criterios para la elaboración de la propuesta

## **RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para el proceso de recolección de datos haremos uso de la siguiente técnica:

### **La Encuesta:**

Dicha encuesta será dirigida según lo propuesto a los clientes frecuentes de Burger King Urdesa acorde a la base de datos existente, así, se podrá conocer el comportamiento de ellos al momento de formular un pedido.

Obtendremos esta información a través de una encuesta de preguntas cerradas.

## **PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

La gestión de proceso y análisis de la información se realizará haciendo uso de los siguientes mecanismos:

- Tabulación de datos en relación a cada una de las preguntas en la encuesta.
- Diseño y elaboración de un cuadro y gráfico estadístico con los resultados obtenidos.
- Análisis de los resultados para describir e interpretar los datos numéricos o gráficos que se disponen en los cuadros estadísticos resultantes del procesamiento de datos. El análisis e interpretación de los resultados se realizará considerando los contenidos del marco teórico y en relación con los objetivos, las variables e indicadores de la investigación.
- El producto de análisis realizado constituirá las conclusiones parciales que servirán de insumo para elaborar las conclusiones y recomendaciones.

La Tesis de Grado aquí expuesta, basado en la investigación que se realizó para conocer y plantear una alternativa de solución al problema planteado “WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA SERVICIO A DOMICILIO DE RESTAURANT DE COMIDAS RAPIDAS” se basó en la aplicación de una encuesta a los clientes frecuentes que piden a domicilio de Burger King Urdesa.

El instrumento se obtuvo a través de un cuestionario de preguntas cerradas, así dispondremos de indicadores sencillos de tabular y de esta forma nos apoyamos para la demostración de la hipótesis proyectada.

En el proceso de tabulación de datos, utilizamos office Excel, con él se ingresaron y procesaron los datos recabados en la ejecución de la encuesta para manejar indicadores suficientes, que justifiquen la investigación, los mismos que se expresan en cuadros estadísticos y gráficos a continuación:

### **ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO**

**Dirigido a los clientes frecuentes de servicio a domicilio de Burger King Urdesa**

**Pregunta 1: ¿Desde cuándo es cliente en Burger King Urdesa?**



**Objetivo:** Identificar la antigüedad y estabilidad domiciliaria de los clientes de la zona de Urdesa.

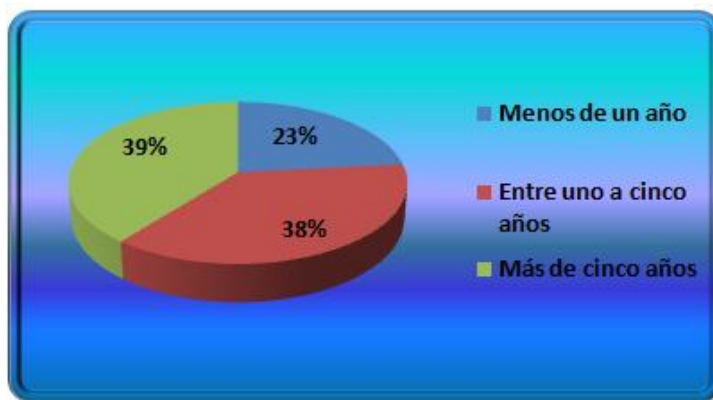
**Cuadro N° 4:** Evaluación de Antigüedad y estabilidad de clientes

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Menos de un año	25	23
Entre uno y cinco años	40	37
Más de cinco años	42	40

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Burger King Urdesa

**GRÁFICO N° 3:** Evaluación de Antigüedad y estabilidad de clientes



**Fuente:** Burger King Urdesa

**Análisis:** Como podemos observar en el gráfico, el 39% ha vivido más de cinco años en el sector, el 38% de los encuestados tienen entre uno y cinco

años de permanencia en la zona de Urdesa y el 23% lleva viviendo en los alrededores menos de un año.

**Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia solicita su pedido a domicilio?**

**Objetivo:** Medir el comportamiento del cliente en cuanto a su frecuencia de compra en sus pedidos a domicilio.

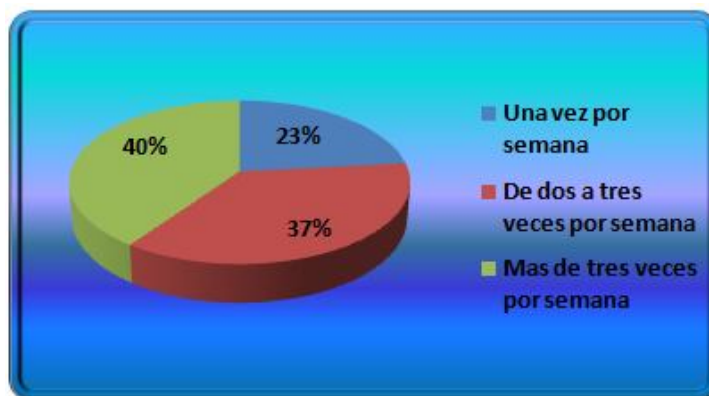
**Cuadro N° 5:** Evaluación de Frecuencia de compra

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Una vez por semana	25	23
De dos a tres veces por semana	39	37
Más de tres veces por semana	43	40

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Burger King Urdesa

**GRÁFICO N° 4:** Evaluación de Frecuencia de Compra



**Análisis:** En la gráfica se aprecia el comportamiento de los clientes en cuanto a su compra, concluyendo que el 40% de quienes consumen en Burger King Urdesa lo hacen más de tres veces por semana, seguido por un 37% que lo hacen de dos a tres veces por semana y el 23% que realiza su pedido a domicilio una vez por semana.

**Pregunta 3: ¿Conoce usted a detalle el menú de Burger King?**

**Objetivo:** Constatar el nivel de conocimiento del cliente en cuanto a los productos de la marca.

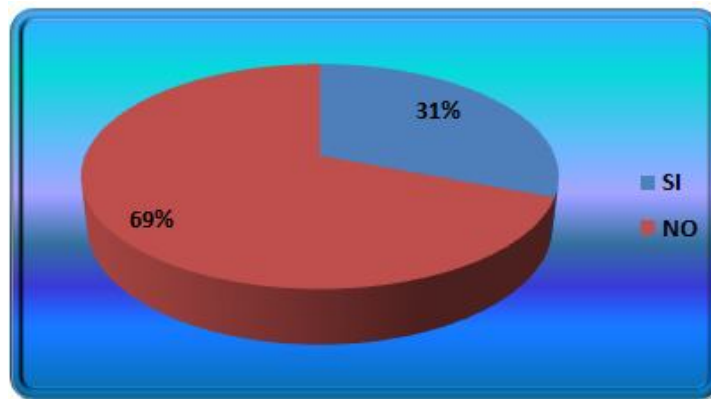
**Cuadro N° 6:** Conocimiento del Producto

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
SI	33	31
NO	74	69

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Burger King Urdesa

**GRÁFICO N° 5: Conocimiento del Producto**



**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Burger King Urdesa

**Análisis:** En la gráfica observamos que del 100% de los encuestados, apenas un 31% conoce los productos del menú que ofrece Burger King, el restante 69% tiene un conocimiento parcial o escaso del menú del restaurant.

**Pregunta 4: ¿Dispone usted de internet en su hogar?**

**Objetivo:** Conocer la disponibilidad del servicio de internet en los hogares de los clientes.

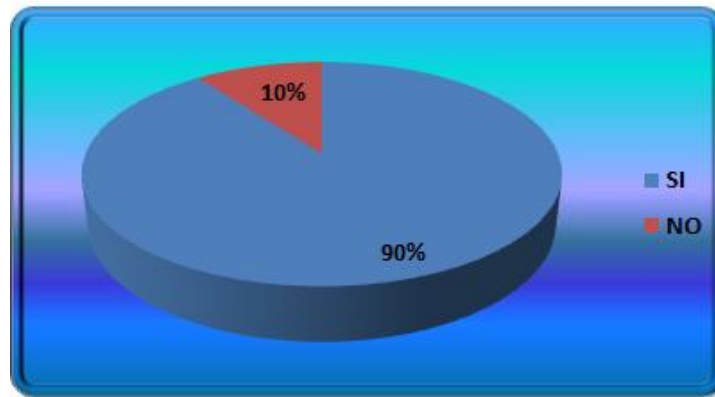
**Cuadro N° 7:** Evaluación de Disponibilidad de Internet

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
SI	96	90
NO	11	10

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Burger King Urdesa

**GRÁFICO N° 6: Evaluación Disponibilidad de Internet**



**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Burger King Urdesa

**Análisis:** Se puede constatar en la gráfica que la mayoría de clientes frecuentes de Burger King Urdesa disponen de internet en sus hogares, representando un 90% de los encuestados, frente al 10% que no dispone de este servicio.

**Pregunta 5: ¿Con que frecuencia lo utiliza?**

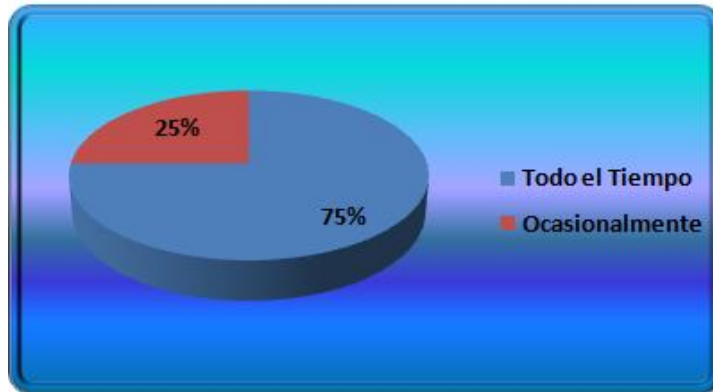
**Objetivo:** Medir el nivel de uso del servicio de internet de los clientes frecuentes de Burger King Urdesa.

**Cuadro N° 8: Evaluación de Frecuencia de uso de Internet**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy a menudo	75	75
Ocasionalmente	25	25

**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Burger King Urdesa

**GRÁFICO N° 7:** Evaluación de Frecuencia de uso de Internet



**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Burger King Urdesa

**Análisis:** Podemos notar en la gráfica que la gran mayoría de encuestados utilizan el servicio de internet todo el tiempo representando el 75%, mientras que el 25% hace uso de él ocasionalmente.

**Pregunta 6: ¿Dispone usted de computador, tablet y/o Smartphone?**

**Especifique cuál o cuáles.**

**Objetivo:** Conocer los productos de línea tecnológica que posee el cliente

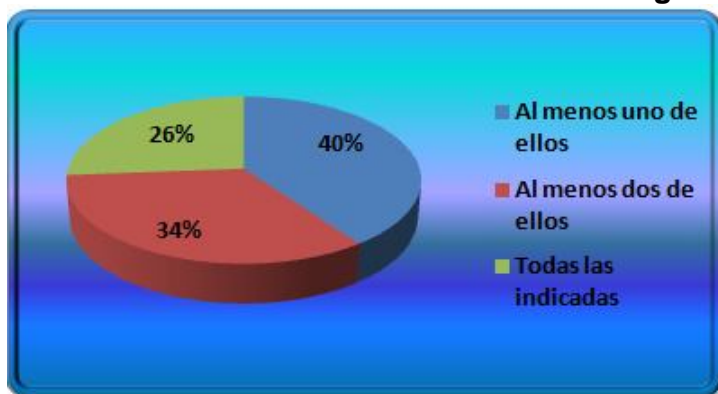
**Cuadro N° 9: Posesión de artefactos tecnológicos**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Al menos una de ellos	107	40
Dos de ellos	90	34
Todos los indicados	70	26

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Burger King Urdesa

**GRÁFICO N° 8: Posesión de artefactos tecnológicos**



**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Burger King Urdesa

**Análisis:** Los datos obtenidos en la respuesta de esta pregunta revelan de manera interesante cuán conectados se hallan los clientes con la tecnología, es así que de los 107 encuestados, el 40% reconoció poseer al menos uno de los recursos tecnológicos indicados, el 34% manifiesta tener al menos dos de ellos y el 26% afirma tener todas las indicadas. En esta pregunta se pide especificar al encuestado de cuál recurso dispone, descubriendo que de la

totalidad de encuestados 89 de ellos poseen computador, 100 poseen tablets y 105 disponen de smartphones.

**Pregunta 7: ¿Si Burger King le ofreciera un modo de poder ordenar sus pedidos on line a domicilio vía internet, le gustaría usar dicha alternativa?**

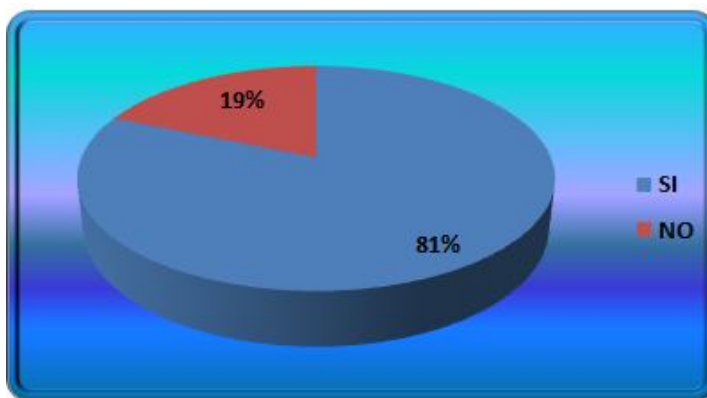
**Objetivo:** Medir el nivel de interés de los clientes en cuanto a una nueva alternativa de hacer sus pedidos a domicilio.

**Cuadro N° 10:** Evaluación de Interés de Clientes

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Muy a menudo	75	81
Ocasionalmente	25	19

**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Burger King Urdesa

**GRÁFICO N° 9:** Evaluación de interés de clientes





**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Burger King Urdesa

**Análisis:** Como se observa en la gráfica el 81% de los encuestados manifestaron interés en poder tener una nueva alternativa de ordenar en sus pedidos a domicilio, y apenas el 19% se halla conforme con el método tradicional.

### **CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta del presente proyecto consiste en la elaboración de un website que permita a los clientes del restaurante Burger King de prueba, ubicado en Urdesa Central, la compra en línea de combos, para este caso particular serán los combos del 1 al 4 del menú vigente de los restaurantes Burger King. El website en su front end mostrará los aspectos básicos de una página informativa en la que el cliente podrá enterarse de las promociones, información sobre la empresa, contactos y sugerencias, los íconos de redes sociales se encontraran inactivos debido a que este website es una prueba piloto. La salvedad de esta propuesta es que está direccionada a los clientes frecuentes de servicio a domicilio de Burger King Urdesa, para medir la efectividad de las transacciones y de alguna manera, tratando de brindar un beneficio exclusivo a dichos clientes como premio a su fidelidad.

El website de pedidos online en su sección de menú le permitirá al cliente escoger de entre cualquiera de sus combos, personalizarlo agregando o quitando ingredientes, complementar su combo agrandándolo o añadiendo productos a su orden, luego de que el cliente verifique que su orden es correcta, pasará a confirmarla generando un pdf con los detalles de su orden, y recibiendo casi simultáneamente la confirmación de envío a su correo electrónico y mensajes de texto a su teléfono móvil, esto, por parte de la gestión del administrador desde el back end.

El Website De Pedidos Online Para Servicio a Domicilio de Restaurante de Comidas Rápidas (Proyecto Piloto Burger King Urdesa) fue desarrollado con varias herramientas de software e integración de otros elementos.

Para la estructura del diseño web se utilizó HTML versión 5, CSS3 que me permitirá una mejor representación de todo lo referente a estilos, colores y formato, la librería de JavaScript denominada JQUERY versión 1.8 que es compatible con CSS3 y permite al website la integración de efectos visuales para darle un aspecto más estético y atractivo.

Se hizo uso del framework Bootstrap por la característica que brinda a las páginas web de poder adaptarse a cualquier tipo de pantalla de cualquier resolución. Ésta característica se la conoce como responsive design o diseño adaptativo, y nos será útil para aquellos clientes que deseen ordenar su

pedido desde su teléfono móvil, así podrá ver la integralidad del website en cualquier modo en que acceda al mismo.

Para la programación de los módulos del website se utilizó el lenguaje de programación PHP versión 5.4, uno de los lenguajes más utilizados en el desarrollo web, el diseño de la base de datos fue realizado en MySQL versión 5.0, todo será ejecutado desde un Servidor Apache versión 2.2.

Para un mejor aprovechamiento y rendimiento de las librerías de diseño de JavaScript se prefiere la utilización del navegador Mozilla Firefox.

El dominio del website [www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com) fue adquirido a través de GODADDY.COM uno de los más confiables proveedores de dominio del mercado, y los servicios de mensajería para la confirmación de envío del pedido a los teléfonos móviles de los clientes fueron contratados a MUNDOSMS.COM.

Los procesos de programación para la realización del website, están basados en el Modelo Vista Controlador (MVC).

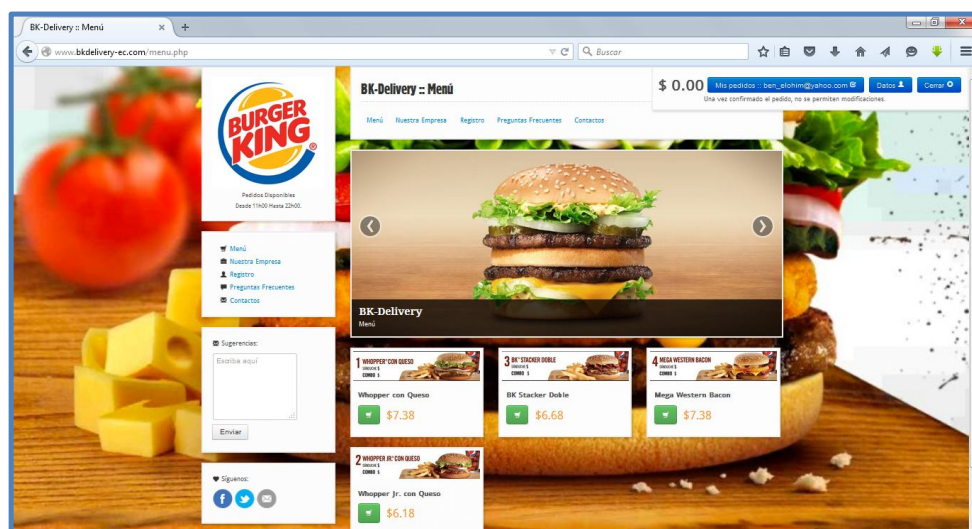
El Modelo Vista Controlador es un patrón de arquitectura de software que separa los datos y la lógica de negocio de una aplicación de la interfaz de usuario y el módulo encargado de gestionar los eventos y las

comunicaciones. Para ello MVC propone la construcción de tres componentes distintos que son el **modelo**, la **vista** y el **controlador**, es decir, por un lado define componentes para la representación de la información, y por otro lado para la interacción del usuario.

Una de las ventajas del Modelo Vista Controlador es que permite aislar el código para una mejor edición y orden de los componentes, en la programación de un website, ésta arquitectura hace mucho más fácil la forma de trabajar en capas.

En el caso del website de pedidos online, la **vista** es representada por el front end, es decir, aquello con lo que el cliente podrá interactuar, todo lo que involucra el diseño gráfico del website.

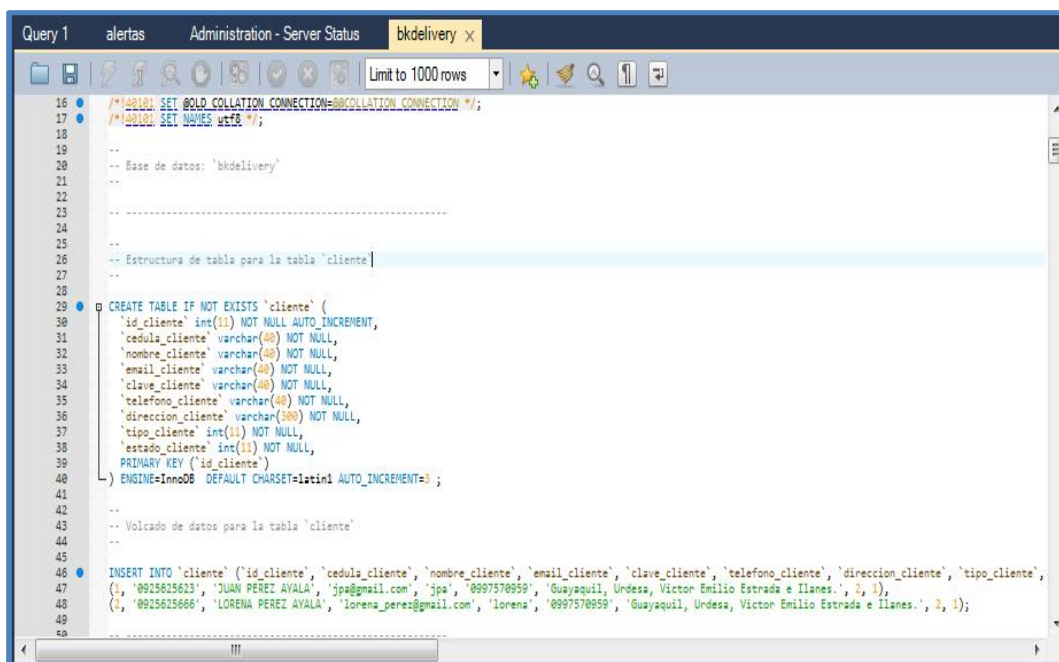
### GRÁFICO N° 10: FRONT END DEL WEBSITE (VISTA)



**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Juan Carlos Morán

El **modelo** está representado por todo lo que corresponde a la base de datos del website, es decir, los procesos que puede realizar cada módulo que compone el website, en este caso, en MySQL se harán los procesos de ingreso, consulta, eliminación, edición y aprobación.

### GRÁFICO N° 11: GESTIÓN SQL DEL WEBSITE (MODELO)



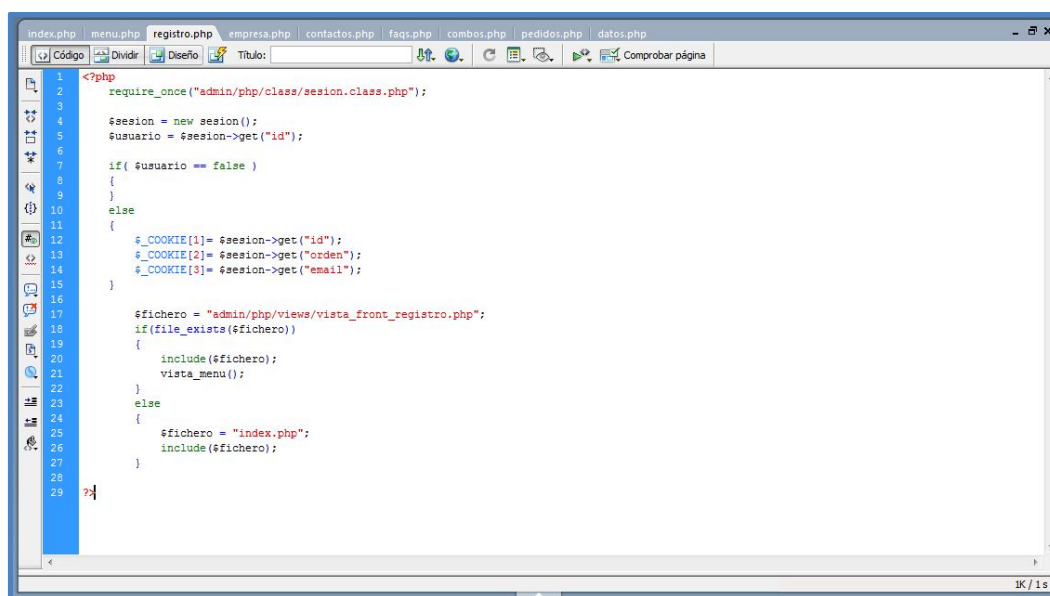
```
Query 1  alertas  Administration - Server Status  bkdelivery x
Limit to 1000 rows

16  /*!40101 SET @OLD_COLLATION_CONNECTION=@OLD_COLLATION_CONNECTION */;
17  /*!40101 SET NAMES utf8 */;
18
19  --
20  -- Base de datos: 'bkdelivery'
21  --
22
23  -----
24
25  --
26  -- Estructura de tabla para la tabla 'cliente'
27  --
28
29  CREATE TABLE IF NOT EXISTS `cliente` (
30    `id_cliente` int(11) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
31    `cedula_cliente` varchar(40) NOT NULL,
32    `nombre_cliente` varchar(40) NOT NULL,
33    `email_cliente` varchar(40) NOT NULL,
34    `clave_cliente` varchar(40) NOT NULL,
35    `telefono_cliente` varchar(40) NOT NULL,
36    `direccion_cliente` varchar(300) NOT NULL,
37    `tipo_cliente` int(11) NOT NULL,
38    `estado_cliente` int(11) NOT NULL,
39    PRIMARY KEY (`id_cliente`)
40  ) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1 AUTO_INCREMENT=3 ;
41
42  --
43  -- Volcado de datos para la tabla 'cliente'
44  --
45
46  INSERT INTO `cliente` (`id_cliente`, `cedula_cliente`, `nombre_cliente`, `email_cliente`, `clave_cliente`, `telefono_cliente`, `direccion_cliente`, `tipo_cliente`,
47    `estado_cliente`) VALUES
48    (1, '0925625623', 'JUAN PEREZ AYALA', 'jpa@gmail.com', 'jpa', '0997570959', 'Guayaquil, Urdesa, Victor Emilio Estrada e Ilanes.', 2, 1),
49    (2, '0925625660', 'LORENA PEREZ AYALA', 'lorena_perez@gmail.com', 'lorena', '0997570959', 'Guayaquil, Urdesa, Victor Emilio Estrada e Ilanes.', 2, 1);
50
```

**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Juan Carlos Morán

El **controlador** del website está representado por Php y toda la lógica de programación que se usó para el desarrollo de los módulos y procesos del proyecto.

## GRÁFICO N° 12: PROGRAMACIÓN PHP DEL WEBSITE (CONTROLADOR)



```
<?php
require_once("admin/php/class/session.class.php");

$session = new session();
$usuario = $session->get("id");

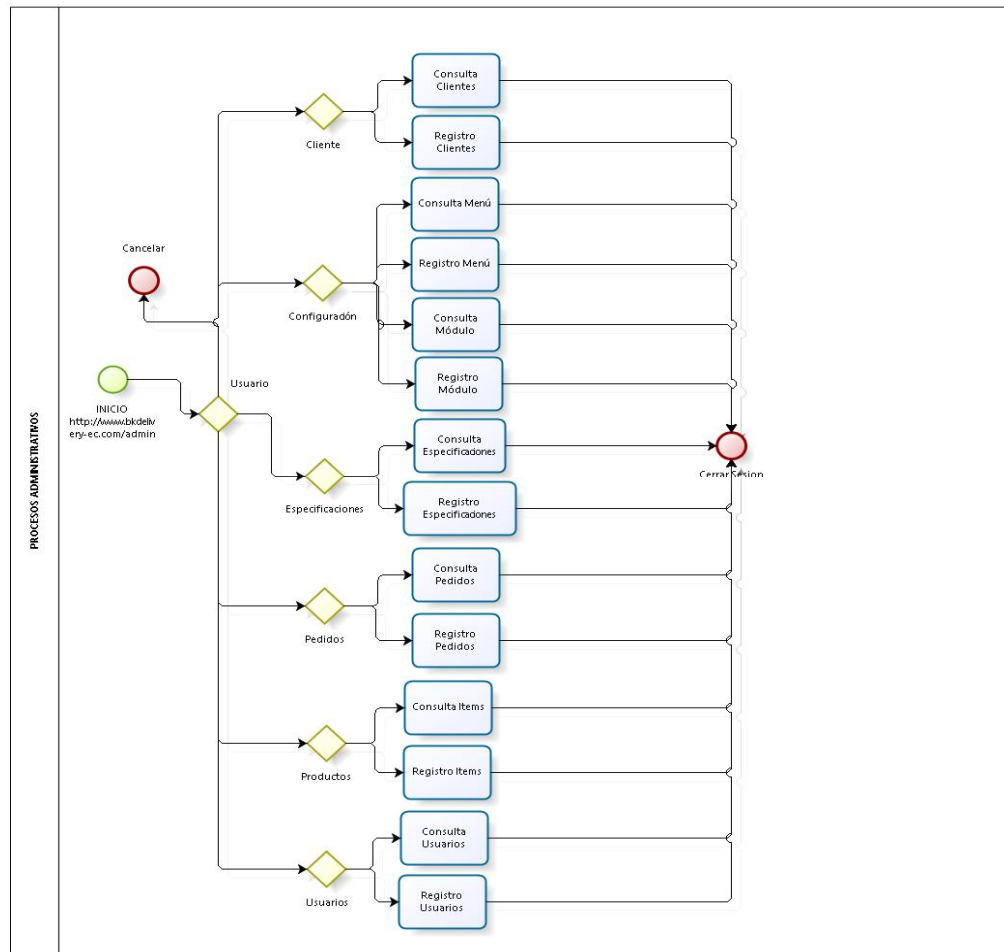
if( $usuario == false )
{
}
else
{
    $_COOKIE[1]= $session->get("id");
    $_COOKIE[2]= $session->get("orden");
    $_COOKIE[3]= $session->get("email");
}

$fichero = "admin/php/views/vista_front_registro.php";
if(file_exists($fichero))
{
    include($fichero);
    vista_menu();
}
else
{
    $fichero = "index.php";
    include($fichero);
}
?>
```

**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Juan Carlos Morán

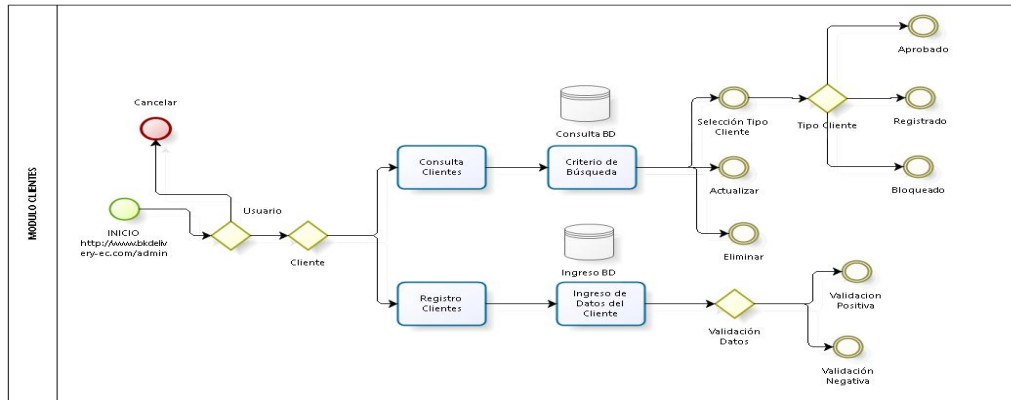
## PROCESOS DE ELABORACIÓN DE MÓDULOS

GRÁFICO N° 13: DIAGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS



**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Juan Carlos Morán

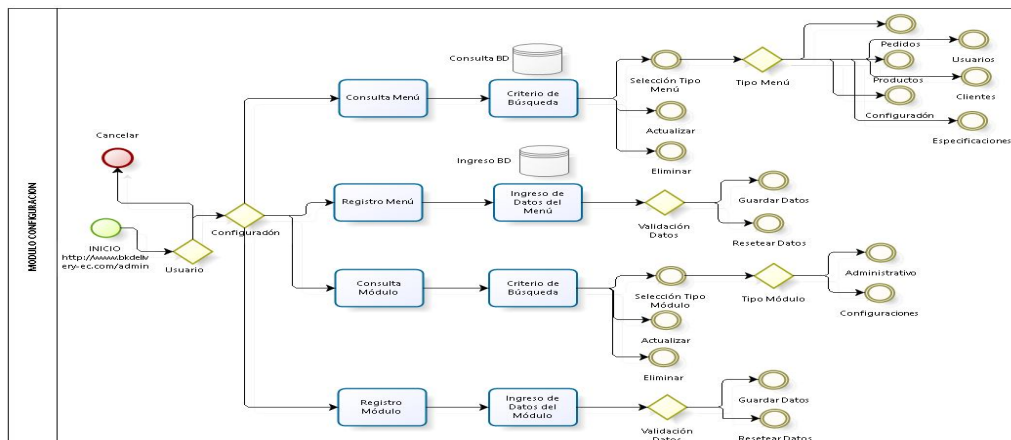
**GRÁFICO N° 14: DIAGRAMA MÓDULO CLIENTES**



**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Juan Carlos Morán

**GRÁFICO N° 15: DIAGRAMA MÓDULO CONFIGURACIÓN**

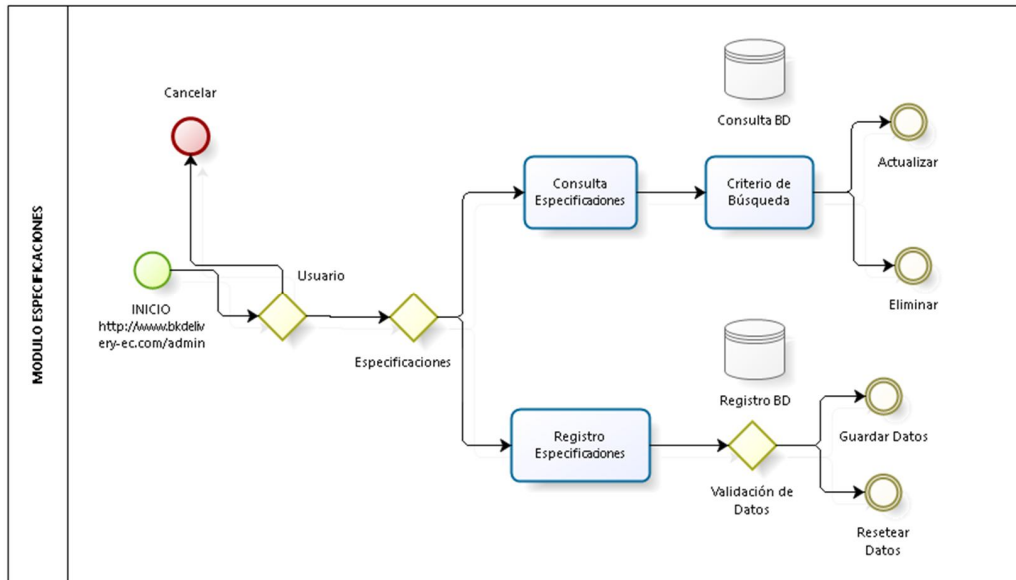


**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Juan Carlos Morán



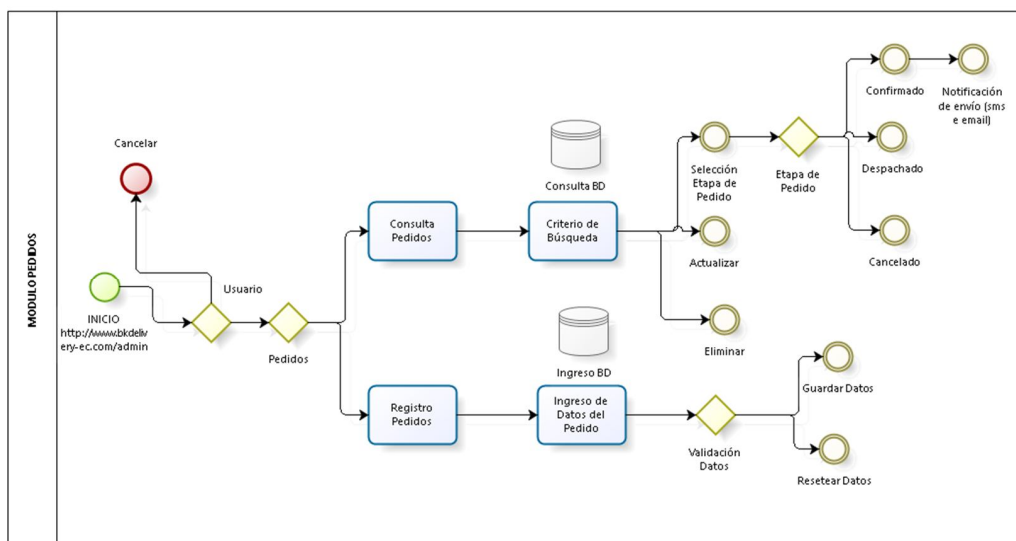
**GRÁFICO N° 16: DIAGRAMA MÓDULO ESPECIFICACIONES**



**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Juan Carlos Morán

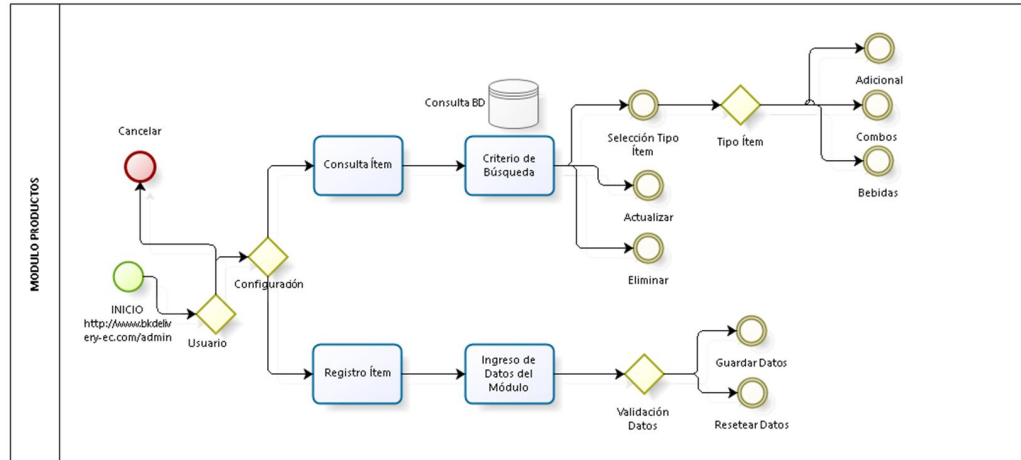
**GRÁFICO N° 17: DIAGRAMA MÓDULO PEDIDOS**



**Elaboración:** Juan Carlos Morán

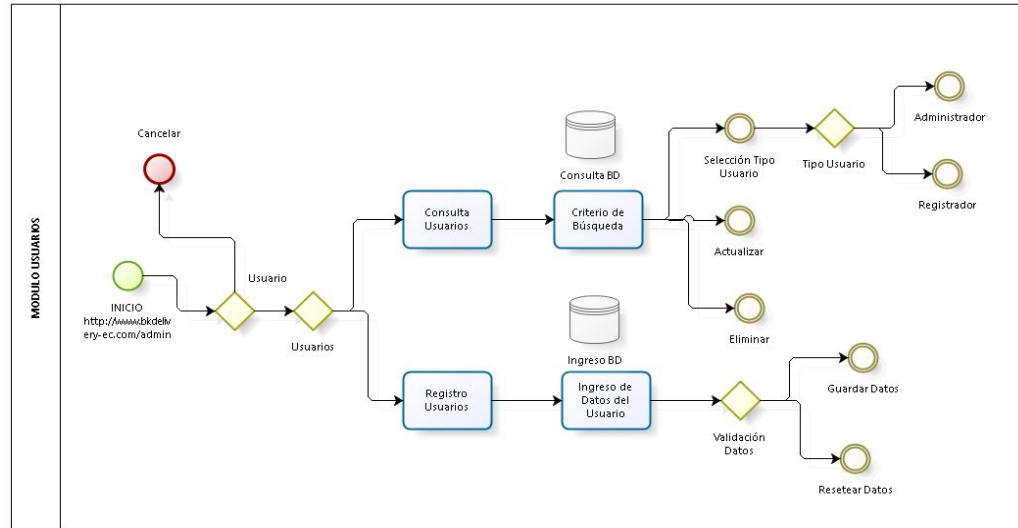
**Fuente:** Juan Carlos Morán

**GRÁFICO N° 18: DIAGRAMA MÓDULO PRODUCTOS**



**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Juan Carlos Morán

**GRÁFICO N° 19: DIAGRAMA MÓDULO USUARIOS**



**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Juan Carlos Morán

## **CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

El Website De Pedidos Online Para Servicio a Domicilio de Restaurante de Comidas Rápidas (Proyecto Piloto Burger King Urdesa) ha sido desarrollado bajo el consentimiento, sugerencias y directrices de los Jefes de los departamentos de Operaciones, Marketing y Sistemas de Burger King Ecuador.

Luego de la realización de la encuesta direccionada a los clientes frecuentes de servicio a domicilio de Burger King Urdesa, se evaluaron distintos aspectos relevantes para poder conocer el impacto que producirá el uso del website en dichos clientes.

En la encuesta realizada se evaluaron aspectos como antigüedad, frecuencia de compra, conocimiento del menú de Burger King, disponibilidad y frecuencia de uso de internet, posesión de artefactos tecnológicos e interés preliminar del uso de un website de pedidos online. Los resultados obtenidos nos permitieron analizar la estrategia más apropiada para inducir al cliente al uso del website.

Primeramente se les distribuyó el usuario y la contraseña para que pudiesen iniciar sesión, y se les incentivó a la compra brindándoles como incentivo el no cobrar por el envío a su domicilio.

El criterio de cada uno de los directivos es de suma importancia para poder medir los resultados que se obtuvieron al realizar la prueba de la puesta en funcionamiento del website de pedidos online, cuya dirección es [www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com).

Realizadas las entrevistas a cada uno de los directivos de los departamentos involucrados se obtuvieron distintas impresiones cuya percepción sobre la propuesta del website resultó positiva.

La Lcda. Karen Chávez, Jefa de Marca del departamento de marketing de Burger King Ecuador manifiesta:

Resulta relevante el poder realizar una labor de marketing estratégica en cuanto a la publicidad de nuestros productos. A través del website de pedidos online he podido notar el impacto visual que el cliente se lleva sobre el menú, eso nos ayuda a posicionar la marca en la mente del consumidor de Burger King Ecuador, y nos permite ser más coherentes en cuanto a la preferencia de nuestros clientes. El website

[www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com) me resultó de gran utilidad e importancia para evaluar el comportamiento de compra y frecuencia de nuestros clientes habituales. (K.Chávez, comunicación personal, 12 de agosto de 2015)

El Tnlg. Alí Rodríguez Jefe Nacional de servicio a domicilio de Burger King Ecuador da su punto de vista respecto a la propuesta del website e indica que:

Nuestros canales de distribución requieren ser más efectivos en una época donde la rapidez en las transacciones es el idioma que habla todo el mundo, a través del website pude constatar que muchos de nuestros clientes de servicio a domicilio lograron obtener una mayor satisfacción medida por ellos en exactitud de pedido y velocidad de entrega, parámetros de suma importancia en la entrega de nuestros productos Burger King Ecuador. Poniendo en un extremo de la balanza el método tradicional de ventas y en el otro los nuevos métodos tecnológicos de hacer llegar al cliente nuestros productos, mi interés se inclina hacia ésta forma interactiva de hacer conocer nuestros productos. Un website como [www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com) aportaría significativamente en el área de servicio a domicilio de

nuestros restaurantes. (A. Rodríguez, Comunicación Personal, 12 de agosto de 2015)

La Ing. Nelly Paredes, Gerente Nacional de Operaciones de Burger King Ecuador indicó lo siguiente:

Uno de nuestros principios como departamento de operaciones es el poder trabajar mano a mano con nuestros colaboradores y a través de ésta gestión buscamos satisfacer a nuestros clientes en la medida de lo posible. El website [www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com) resulta una propuesta innovadora y atractiva para que nuestros clientes de servicio a domicilio de Burger King Ecuador puedan adquirir su producto, y nos ayuda a refrescar la imagen corporativa de nuestra empresa. (N.Paredes, Comunicación Personal, 12 de Agosto de 2015)

El Ing. Víctor Pacheco, Jefe del departamento de sistemas de Burger King Ecuador opina que:

Es necesario que podamos estar al día en los procesos tecnológicos que nos ayuden a brindar transacciones más efectivas y gestión de la información de forma oportuna. Si bien es cierto, el departamento de sistemas de Burger King Ecuador se halla en una etapa de transición y

desarrollo en cuanto a la actualización de hardware y software de nuestros restaurantes, no descartamos la gran utilidad que el website [www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com) representaría para Burger King Ecuador, ya que brinda procesos eficientes en cuanto a la gestión de ventas de nuestros productos. (V. Pacheco, Comunicación Personal, 12 de agosto de 2015)

## CAPÍTULO IV

### MARCO ADMINISTRATIVO

### CRONOGRAMA

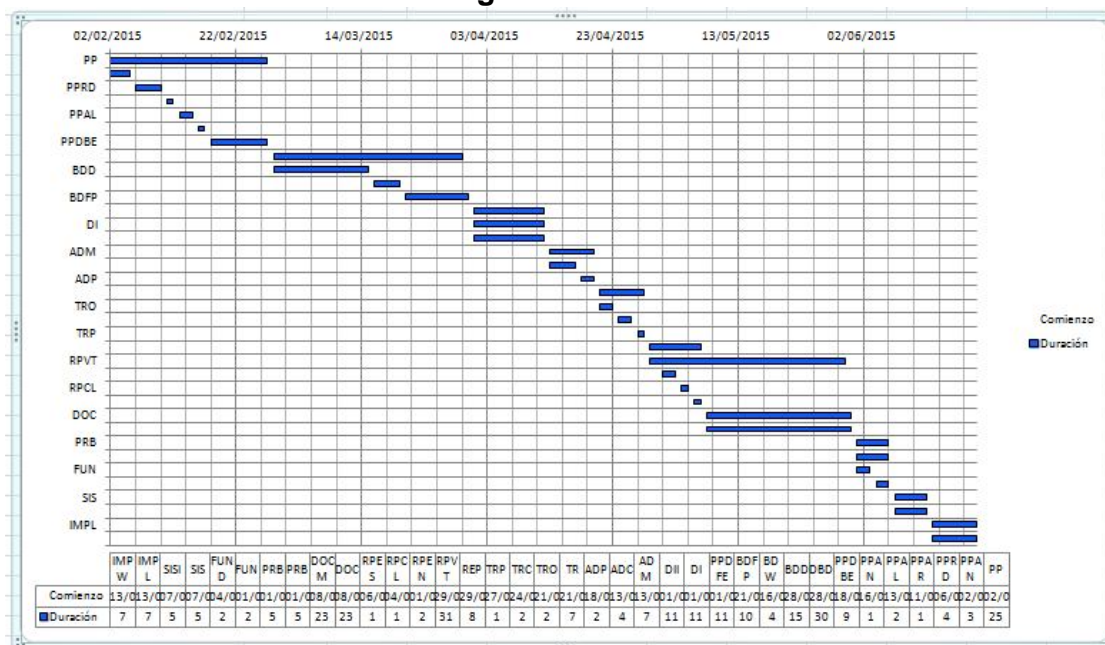
**Cuadro N° 11**  
**Cronograma de proyecto**

Website de pedidos online para servicio a domicilio	Actividades	Comienzo	Duración	Final
<b>Planificación del Proyecto</b>	<b>PP</b>	<b>02/02/2015</b>	<b>25</b>	<b>27/02/2015</b>
Análisis	PPAN	02/02/2015	3	05/02/2015
Recolección de datos	PPRD	06/02/2015	4	10/02/2015
Análisis de los requerimientos del sistema	PPAR	11/02/2015	1	12/02/2015
Alcances	PPAL	13/02/2015	2	15/02/2015
Análisis de los procesos	PPAN	16/02/2015	1	17/02/2015
Diseño Administración Web (Back - End)	PPDBE	18/02/2015	9	27/02/2015
Diseño de base de datos	DBD	28/02/2015	30	31/03/2015
Diseño entidad relación	BDD	28/02/2015	15	15/03/2015
Selección del modelo de desarrollo del Website	BDW	16/03/2015	4	20/03/2015
Flujogramas de Procesos	BDFF	21/03/2015	10	31/03/2015
Diseño Cliente - Usuario Web (Front - End)	PPDFE	01/04/2015	11	12/04/2015
Interfaces: Usuario, Administrador	DI	01/04/2015	11	12/04/2015
Ingreso de información a la base de datos	DII	01/04/2015	11	12/04/2015
<b>Administración</b>	<b>ADM</b>	<b>13/04/2015</b>	<b>7</b>	<b>20/04/2015</b>
Clientes	ADC	13/04/2015	4	17/04/2015
Productos	ADP	18/04/2015	2	20/04/2015
<b>Transacciones</b>	<b>TR</b>	<b>21/04/2015</b>	<b>7</b>	<b>28/04/2015</b>
Orden de Compra	TRO	21/04/2015	2	23/04/2015
Consulta Historial de Ordenes de Compra	TRC	24/04/2015	2	26/04/2015
Pagos	TRP	27/04/2015	1	28/04/2015
<b>Reportes</b>	<b>REP</b>	<b>29/04/2015</b>	<b>8</b>	<b>07/05/2015</b>
Ventas	RPVT	29/04/2015	31	30/05/2015
Entregas	RPEN	01/05/2015	2	03/05/2015
Cientes	RPCL	04/05/2015	1	05/05/2015
Estadísticas	RPES	06/05/2015	1	07/05/2015
<b>Documentación</b>	<b>DOC</b>	<b>08/05/2015</b>	<b>23</b>	<b>31/05/2015</b>
Manuales de Usuario	DOCM	08/05/2015	23	31/05/2015
<b>Pruebas</b>	<b>PRB</b>	<b>01/06/2015</b>	<b>5</b>	<b>06/06/2015</b>
Pruebas	PRB	01/06/2015	5	06/06/2015
<b>Funcional</b>	<b>FUN</b>	<b>01/06/2015</b>	<b>2</b>	<b>03/06/2015</b>
Ubicación y visualización de datos	FUND	04/06/2015	2	06/06/2015
<b>Sistema</b>	<b>SIS</b>	<b>07/06/2015</b>	<b>5</b>	<b>12/06/2015</b>
Revisión de resultados	SISI	07/06/2015	5	12/06/2015
<b>Implementación</b>	<b>IMPL</b>	<b>13/06/2015</b>	<b>7</b>	<b>20/06/2015</b>
Levantamiento y puesta en producción de website	IMPW	13/06/2015	7	20/06/2015



**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Juan Carlos Morán

**Grafico N° 20**  
**Diagrama de Gantt**



**Elaboración:** Juan Carlos Morán  
**Fuente:** Juan Carlos Morán

## PRESUPUESTO

A continuación se detallan en los siguientes cuadros los costos aproximados que generaría la realización y puesta en funcionamiento del Website de Pedidos online para Servicio a Domicilio de Restaurante de Comidas Rápidas.

Detalle de Ingresos del proyecto

**Cuadro N° 12**  
**Presupuesto de Ingresos del Proyecto**

<b>Ingresos</b>	<b>Dólares</b>
Financiamiento económico para cubrir las necesidades financieras del proyecto durante todas sus fases	3600
<b>TOTAL DE INGRESOS.....</b>	<b>3600</b>

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Juan Carlos Morán

Detalle de egresos del proyecto

**Cuadro N° 13**  
**Presupuesto de Egresos del Proyecto**

<b>Egresos</b>	<b>Dólares</b>
Recurso Humano – Diseñador de interfaz gráfica.	1300
Recursos Hardware	1200
Recursos Software	300
Recursos Varios	300
Servicios técnicos	200
Investigación de Campo	150
Documentación	150
<b>TOTAL DE EGRESOS.....</b>	<b>3600</b>

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**Fuente:** Juan Carlos Morán

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Toda empresa visionaria debe apuntar hacia el futuro, debe proveerse de herramientas tecnológicas que les permitan crecer y mantenerse a la vanguardia de los avances técnicos y tecnológicos de la sociedad.

El internet es un medio cada vez más necesario e inevitable para llevar a cabo muchos de los procesos, transacciones, actividades de la vida diaria.

Las compras en línea son un canal que ha empezado a despertar el interés de las empresas públicas y privadas en nuestro país, se ha convertido en un nicho de mercado para pequeños empresarios y personas con proyectos de emprendimiento.

En el proceso de análisis se concluyó que el 40% de los clientes de Burger King Urdesa tienen una antigüedad de más de cinco años, lo que nos permite tener información más fiel sobre su comportamiento de compra.

De la misma forma, la muestra que se tomó nos indica que estos clientes tienen una frecuencia de compra de más de tres veces por semana, esta frecuencia de compra nos permitió evaluar la utilidad que puede tener nuestro website para el servicio a domicilio.

El website de pedidos online para servicio a domicilio de restaurante de comidas rápidas (Proyecto Piloto Burger King Urdesa) generó gran expectativa en su implementación debido a la innovación de procesos en la toma de pedidos a los clientes de servicio a domicilio en Burger King.

Los clientes frecuentes de Burger King Urdesa se mostraron agradecidos con esta forma particular de realizar su pedido ya que el proyecto también trata de brindarles a ellos un beneficio un tanto exclusivo por su fidelidad a la marca.

Una situación interesante se presenta con respecto al tiempo de respuesta en el proceso de realizar el pedido, debido a que el cliente – usuario es quien finalmente establece ese tiempo, teniendo a su disposición las diferentes opciones que el website le brinda.

Se ha notado que algunos clientes que hacían su pedido vía telefónica y que usaron el website en el período de prueba ahora tienen una imagen visual y

a la vez descriptiva de su producto, lo que ha ocasionó que en este período de pruebas haya cada vez menos inconformidades, porque el cliente puede hacer sus especificaciones del producto a comprar.

Cabe destacar que si bien muchos usuarios utilizaron el website para ordenar, un segmento considerable de la población de los clientes frecuentes de Burger King Urdesa aún no están tan familiarizados con las compras en línea y de hecho en el Ecuador, aún muchas personas no han desarrollado las destrezas apropiadas dentro de la cultura informática para el uso eficiente del internet y/o tecnologías de la información, motivo por el cual dichas personas llevan a cabo de forma tradicional muchos de los procesos que hoy en día ya se hallan automatizados.

De la misma forma, algunos de los clientes frecuentes de Burger King Urdesa prefieren conservar sus procesos de pedido vía telefónica por motivos de hábito o simple desconocimiento del funcionamiento del website.

## **RECOMENDACIONES**

El website de pedidos online para servicio a domicilio ha sido creado para atender una necesidad específica de un público específico, en este caso, atendiendo a la necesidad de obtener una mejor calidad en el servicio, más ágil, más personalizado.

En este sentido, el operador(a) de Burger King Urdesa que hace las veces de administrador de esta nueva herramienta de ventas, debe estar familiarizado(a) con los aspectos más esenciales del uso del computador y del internet para poder brindar una atención más efectiva a los clientes – usuarios.

En general se debe capacitar al personal de Burger King Urdesa (Administradores y Polifuncionales) no tan solo para que pueda hacer uso del website correctamente, sino también para que a medida que avance el desarrollo de la empresa en cuanto a procesos tecnológicos, tenga a la mano personal idóneo para éstos procesos.

El análisis del comportamiento de los clientes nos arrojó como resultado que más de la mitad de los encuestados desconocen parcialmente el menú de Burger King, por tanto, aprovechando también la disponibilidad de internet

con que cuenta la gran parte de los clientes encuestados, se recomienda estimular el conocimiento de los productos de Burger King a través de publicidad vía correo electrónico, notificación de nuevas promociones mediante mensajes de texto, incentivos especiales por fidelidad a través del website.

A futuro, el departamento de sistemas de Burger King debería incorporar al website método de pago con tarjeta de crédito o débito, según lo permitan las políticas de la empresa para que los clientes – usuarios tengan una gestión eficiente de sus compras.

Los procesos y transacciones del website, objeto de este proyecto, abren la posibilidad de ser implementado para otras cadenas de comidas rápidas debido a su usabilidad, flexibilidad en el diseño y montaje de nuevos menús.

Es importante destacar que se ha buscado brindar nuevas alternativas de innovación y oportunidad de mercado a un negocio en particular, sin embargo el presente proyecto es aplicable a otras realidades, al ser un website de transacciones online, sus módulos podrán modificarse y ajustarse al contexto de otros negocios dedicados a la venta de algún bien o servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. Á. (11 de Noviembre de 2008). *http://www.desarrolloweb.com*.  
Obtenido de *http://www.desarrolloweb.com*:  
*http://www.desarrolloweb.com/articulos/que-es-un-cms.html*
- Comunidad de Madrid. (2008).  
*http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid/Home*. Obtenido de  
*http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid/Home*:  
*https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0CEkQFjAI&url=http%3A%2F%2Fwww.madrid.org%2Fcs%2FStaticFiles%2FEmprendedores%2FGuiaEmprendedor%2Ftema7%2FF49\_7.9\_WEB.pdf&ei=dWiQVevfNIHDggT75IOQAw&usg=AFQjCNG5XUJxyLjjaz*
- Culturacion.com. (2011). *http://culturacion.com*. Obtenido de  
*http://culturacion.com*: *http://culturacion.com/frontend-y-backend-%C2%BFque-son/*
- Definicion.de. (2010). *http://definicion.de*. Obtenido de *http://definicion.de*:  
*http://definicion.de/operador*
- Definicion.de. (2010). *http://definicion.de*. Obtenido de *http://definicion.de*:  
*http://definicion.de/orden-de-compra/*
- Digital Learning. (17 de Marzo de 2012). *http://www.digitallearning.es*.  
Obtenido de *http://www.digitallearning.es*:  
*http://www.digitallearning.es/blog/apache-servidor-web-configuracion-apache2-conf/*
- EAE Business School. (Agosto de 2011). El Consumo de Comida Rápida.  
Barcelona, España.
- El Comercio. (3 de Julio de 2014). El reparto de comida a domicilio . *El Comercio*.
- El Telégrafo. (26 de Marzo de 2012). Pymes apuntan al comercio electrónico para aumentar sus ventas y productividad. *El Telégrafo*.



- E-lemental. (7 de Septiembre de 2010). *E-lemental*. Obtenido de <http://www.e-lemental.com.pe/que-es-una-aplicacion-web/>
- Kioskea. (Junio de 2015). <http://es.ccm.net/>. Obtenido de <http://es.ccm.net/http://es.ccm.net/contents/201-introduccion-al-comercio-electronico-e-commerce>
- LLorens, J. T. (2014). <http://www.blogeninternet.com>. Obtenido de <http://www.blogeninternet.com/http://www.blogeninternet.com/2013/04/que-es-html5-y-para-que-sirve.html>
- Luca, D. D. (23 de Noviembre de 2010). <http://html5.dwebapps.com>. Obtenido de <http://html5.dwebapps.com/http://html5.dwebapps.com/que-es-css3/>
- Mora, S. L. (2002). *Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web*. San Vicente (Alicante): Club Universitario.
- Ordenadores y Portátiles. (2014). <http://www.ordenadores-y-portatiles.com>. Obtenido de <http://www.ordenadores-y-portatiles.com/http://www.ordenadores-y-portatiles.com/sms.html>
- Pacheco, Y. (8 de Febrero de 2007). <http://www.monografias.com>. Obtenido de <http://www.monografias.com/http://www.monografias.com/trabajos43/ajax/ajax2.shtml#ixzz3eP8yIWlb>
- Redycomercio. (2014). <http://www.redycomercio.com>. Obtenido de [http://www.redycomercio.com/http://www.redycomercio.com/programacion\\_web\\_tiendas\\_online.php](http://www.redycomercio.com/http://www.redycomercio.com/programacion_web_tiendas_online.php)
- Revista La Barra. (16 de Marzo de 2012). [www.revistalabarra.com.co](http://www.revistalabarra.com.co). Obtenido de [www.revistalabarra.com.co/http://www.revistalabarra.com.co/ediciones/ediciones-2012/edicion-50/especial-50-claves-para-la-gestion-de-hoteles-y-restaurantes/5-modelos-ejemplares-teppanyaki/solo-domicilios.htm](http://www.revistalabarra.com.co/http://www.revistalabarra.com.co/ediciones/ediciones-2012/edicion-50/especial-50-claves-para-la-gestion-de-hoteles-y-restaurantes/5-modelos-ejemplares-teppanyaki/solo-domicilios.htm)
- Rodríguez, A. (2013). Ventas por Servicio a Domicilio. (J. C. Morán, Entrevistador) Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Sierra, M. (2009). <http://www.aprenderaprogramar.com>. Obtenido de <http://www.aprenderaprogramar.com/http://www.aprenderaprogramar.com>

[http://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com\\_attachments&task=download&id=500](http://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_attachments&task=download&id=500)

Solis, J. (26 de Septiembre de 2014). *http://www.arweb.com*. Obtenido de <http://www.arweb.com>:  
<http://www.arweb.com/chucherias/editorial/%C2%BFque-es-bootstrap-y-como-funciona-en-el-diseno-web.htm>

Valdez, J. (16 de Marzo de 2013). *http://blog.capacityacademy.com*. Obtenido de <http://blog.capacityacademy.com>:  
<http://blog.capacityacademy.com/2013/03/16/jquery-que-es-origenes-ventajas-desventajas/>

Van Der Henst, C. (23 de Mayo de 2001). *http://www.maestrosdelweb.com*. Obtenido de <http://www.maestrosdelweb.com>:  
<http://www.maestrosdelweb.com/phpintro/>

Webtaller.com. (2011). *http://www.webtaller.com*. Obtenido de <http://www.webtaller.com>:  
<http://www.webtaller.com/maletin/articulos/que-significa-open-source.php>

Wikipedia. (26 de Diciembre de 2014). *http://es.wikipedia.org*. Obtenido de <http://es.wikipedia.org>: <http://es.wikipedia.org/wiki/Delivery>

Wikipedia. (5 de Abril de 2014). *https://es.wikipedia.org*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org>:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Pedido\\_de\\_comida\\_en\\_l%C3%ADnea](https://es.wikipedia.org/wiki/Pedido_de_comida_en_l%C3%ADnea)

Wikipedia. (25 de Julio de 2015). *http://es.wikipedia.org*. Obtenido de <http://es.wikipedia.org>: <http://es.wikipedia.org/wiki/Repartidor>

Wikipedia. (25 de Junio de 2015). *https://es.wikipedia.org*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org>:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Aplicaci%C3%B3n\\_web](https://es.wikipedia.org/wiki/Aplicaci%C3%B3n_web)

Wikipedia. (14 de Junio de 2015). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org>:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/P%C3%A1gina\\_web](https://es.wikipedia.org/wiki/P%C3%A1gina_web)

Wikipedia. (17 de Junio de 2015). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org>: [https://es.wikipedia.org/wiki/Sitio\\_web](https://es.wikipedia.org/wiki/Sitio_web)

## ANEXOS

### ENCUESTA

Dirigida a Clientes Frecuentes de Burger King Urdesa

#### TEMA: WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA SERVICIO A DOMICILIO (PROYECTO PILOTO "BURGER KING URDESA")

##### PREGUNTA

##### RESPUESTA

1. ¿Desde cuándo es cliente en Burger King URDESA?

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de un año        |
| <input type="checkbox"/> Entre uno a cinco años |
| <input type="checkbox"/> Más de cinco años      |

2. ¿Con qué frecuencia solicita su pedido a domicilio?

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> Una vez por semana             |
| <input type="checkbox"/> De dos a tres veces por semana |
| <input type="checkbox"/> Mas de tres veces por semana   |

3. ¿Conoce todo el menú de Burger King?

- |                             |
|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> SI |
| <input type="checkbox"/> NO |

4. ¿Dispone usted de internet en su hogar?

- |                             |
|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> SI |
| <input type="checkbox"/> NO |

5. ¿Con qué frecuencia lo utiliza?

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> Todo el Tiempo |
| <input type="checkbox"/> Ocasionalmente |

6. ¿Dispone usted de computador, tablet y/o smartphone? Especifique:

- |                                     |
|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Computador |
| <input type="checkbox"/> Tablet     |
| <input type="checkbox"/> Smartphone |

7. ¿Le gustaría ordenar su pedido online a través de internet?

- |                             |
|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> SI |
| <input type="checkbox"/> NO |



# **UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

## **FACULTAD DE CIENCIAS MATEMÁTICAS Y FÍSICAS CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA SERVICIO  
A DOMICILIO DE RESTAURANTE DE  
COMIDAS RÁPIDAS  
(PROYECTO PILOTO  
BURGER KING  
URDESA)**

### **MANUAL TÉCNICO Y DE USUARIO**

Previa a la obtención del Título de:

### **INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**AUTOR: JUAN CARLOS MORÁN ANGULO**

**TUTOR: ING. MARLON ALTAMIRANO, M.Sc.**

**GUAYAQUIL – ECUADOR  
2015**

## ÍNDICE

MANUAL DE TÉCNICO .....	6
CASOS DE USO DE USUARIO VISITANTE.....	9
CASOS DE USO USUARIO ADMINISTRADOR .....	23
DICCIONARIO DE DATOS.....	44
TABLA ALERTAS. ....	44
TABLA CLIENTE_TIPO. ....	45
TABLA ESPECIFICACIONES.....	45
TABLA ÍTEM.....	46
TABLA ITEM_TIPO.....	47
TABLA PEDIDO_ETAPA .....	50
TABLA USUARIO .....	50
TABLA USUARIO_TIPO .....	51
MANUAL DE USUARIO.....	52
INTRODUCCIÓN .....	53
INSTRUCCIONES DE USO.....	54
RECOMENDACIONES .....	64
WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA SERVICIO A DOMICILIO.....	65
DE RESTAURANTE DE COMIDAS RÁPIDAS.....	65
(PROYECTO PILOTO BURGER KING URDESA) .....	65
ACERCA DEL PROYECTO .....	66

## ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO N° 1.....	9
DIAGRAMA DE CASO DE USO INGRESO AL WEBSITE .....	9
GRÁFICO N° 2.....	10
DIAGRAMA DE CASO DE USO REGISTRO DE VISITANTE .....	10
GRÁFICO N° 3.....	11
INGRESO A PÁGINA DE INICIO .....	11
GRÁFICO N° 4.....	12
DIAGRAMA DE CASO DE USO PESTAÑAS DE INGRESO .....	12
GRÁFICO N° 5.....	13
INGRESO A LA PÁGINA WEB PRINCIPAL.....	13
GRÁFICO N° 6.....	14
DIAGRAMA DE CASO DE USO OPCIONES DE CLIENTE REGISTRADO .....	14
GRÁFICO N° 7.....	15
OPCIONES DE CLIENTE REGISTRADO.....	15
GRÁFICO N° 8.....	16
DIAGRAMA DE CASO DE USO OPCIÓN MIS PEDIDOS .....	16
GRÁFICO N° 9.....	17
OPCIÓN MIS PEDIDOS.....	17
GRÁFICO N° 10.....	18
DIAGRAMA DE CASO DE USO OPCIÓN ACTUALIZAR DATOS.....	18
GRÁFICO N° 11.....	19
OPCIÓN INTERMEDIO.....	19
GRÁFICO N° 12.....	20
DIAGRAMA DE CASO DE USO ACCIÓN DE REALIZAR PEDIDO .....	20
GRÁFICO N° 13.....	21
ACCIÓN DE REALIZAR PEDIDO .....	21
GRÁFICO N° 14.....	22
ACCIÓN DE CONFIRMAR PEDIDO .....	22
GRÁFICO N° 15.....	22
ACCIÓN DE CONFIRMACIÓN DE PEDIDO DEL ADMINISTRADOR.....	22
GRÁFICO N° 16.....	23
DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRADOR.....	23

GRÁFICO Nº 18.....	25
DIAGRAMA DE CASO DE USO PANEL DE ADMINISTRACIÓN .....	25
GRÁFICO Nº 19.....	26
PANEL DE ADMINISTRACIÓN.....	26
GRÁFICO Nº 20.....	27
DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN .....	27
OPCIÓN CLIENTES .....	27
GRÁFICO Nº 21 .....	28
OPCIÓN DE CLIENTES “CONSULTA” .....	28
GRÁFICO Nº 22.....	29
OPCIÓN DE CLIENTES “REGISTRO” .....	29
GRÁFICO Nº 23.....	29
DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN .....	29
OPCIÓN CONFIGURACIÓN.....	29
GRÁFICO Nº 24.....	31
OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN.....	31
OPCIÓN CONFIGURACIÓN CONSULTA MENÚ .....	31
GRÁFICO Nº 25.....	31
OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN.....	31
OPCIÓN CONFIGURACIÓN REGISTRO MENÚ .....	31
GRÁFICO Nº 19.....	31
OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN.....	31
OPCIÓN CONFIGURACIÓN CONSULTA MÓDULO .....	31
GRÁFICO Nº 26.....	32
OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN.....	32
OPCIÓN CONFIGURACIÓN CONSULTA MÓDULO .....	32
GRÁFICO Nº 27.....	32
OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN.....	32
OPCIÓN CONFIGURACIÓN REGISTRO MÓDULO .....	32
GRÁFICO Nº 28.....	33
DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN .....	33
OPCIÓN ESPECIFICACIONES .....	33
GRÁFICO Nº 29.....	34
OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN.....	34
OPCIÓN ESPECIFICACIONES CONSULTA .....	34
GRÁFICO Nº 30.....	35

OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN.....	35
GRÁFICO N° 31.....	35
DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN.....	35
OPCIÓN PEDIDOS.....	35
GRÁFICO N° 32.....	37
ADMINISTRACIÓN OPCIÓN PEDIDOS CONSULTA .....	37
GRÁFICO N° 33.....	37
ADMINISTRACIÓN OPCIÓN PEDIDOS REGISTRO.....	37
GRÁFICO N° 34.....	38
DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN.....	38
OPCIÓN PRODUCTOS .....	38
GRÁFICO N° 35.....	39
EVENTOS ADMINISTRACIÓN .....	39
OPCIÓN PRODUCTOS CONSULTA ÍTEMS .....	39
GRÁFICO N° 36.....	40
EVENTOS ADMINISTRACIÓN .....	40
OPCIÓN PRODUCTOS REGISTRO ÍTEMS.....	40
GRÁFICO N° 37.....	40
DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN.....	40
OPCIÓN USUARIOS .....	40
GRÁFICO N° 38.....	42
EVENTOS ADMINISTRACIÓN .....	42
OPCIÓN USUARIOS REGISTRO.....	42



## ÍNDICE DE CUADRO

CUADRO Nº 1.....	9
FLUJO DE EVENTOS INGRESO AL WEBSITE .....	9
CUADRO Nº 2.....	10
FLUJO DE EVENTOS REGISTRO DEL VISTANTE .....	10
CUADRO Nº 3.....	12
FLUJO DE EVENTOS PESTAÑAS DE INGRESO.....	12
CUADRO Nº 4.....	14
FLUJO DE EVENTOS OPCIONES DE CLIENTE REGISTRADO .....	14
CUADRO Nº 5.....	16
FLUJO DE EVENTOS OPCIÓN MIS PEDIDOS.....	16
CUADRO Nº 6.....	18
FLUJO DE EVENTOS TEMAS OPCIÓN ACTUALIZAR DATOS.....	18
CUADRO Nº 7.....	20
FLUJO DE EVENTOS ACCIÓN DE REALIZAR PEDIDO .....	20
CUADRO Nº 8.....	23
FLUJO DE EVENTOS ACCESO DE ADMINISTRADOR .....	23
CUADRO Nº 9.....	25
FLUJO DE EVENTOS PANEL DE ADMINISTRACIÓN.....	25
CUADRO Nº 10.....	27
FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN .....	27
CUADRO Nº 11.....	30
FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN .....	30
CUADRO Nº 12.....	33
FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN .....	33
DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN.....	35
OPCIÓN PEDIDOS.....	35
CUADRO Nº 13.....	36
FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN .....	36
CUADRO Nº 14.....	38
FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN .....	38
CUADRO Nº 15.....	41
FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN .....	41

## **MANUAL DE TÉCNICO**

## **REQUERIMIENTOS MINIMOS PARA EL USO DEL WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE**

### **Requerimientos de Hardware**

#### **Equipo Servidor**

- Procesador Core i3 4 GHz
- Memoria RAM 4 GB. La cantidad de memoria RAM varía según la cantidad de usuarios Web, así como de la cantidad de tareas extras que ejecute el servidor.
- Disco Duro DD con 80 Gb LIBRES para datos. (Realizar sizing).
- Conexión mínima a Internet de 3 MB.
- La aplicación web BK-Delivery y sus componentes -sin datos- ocupa 50 Mb.

#### **Equipo Cliente**

- Procesador Core Duo 1+ GHz.
- Memoria RAM 1 Gb.
- Disco Duro 40 Mb de espacio libre.
- Conexión mínima a Internet de 512 Kbps.

## **Requerimientos de Software**

### **Equipo Servidor**

Sistemas Operativos Compatibles:

- Sistema Operativo Windows 2008 Server o superior
- Ubuntu Server 9.04 , Linux (kernel 2.6)

### **Manejadores de Base de Datos**

- MySQL 5.0.8

### **Browser Recomendado**

- Mozilla Firefox 37.0.2 o superior

## CASOS DE USO DE USUARIO VISITANTE

### GRÁFICO Nº 1 DIAGRAMA DE CASO DE USO INGRESO AL WEBSITE



**Fuente:** Casos de usos ingreso al sitio web

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

### CUADRO Nº 1 FLUJO DE EVENTOS INGRESO AL WEBSITE

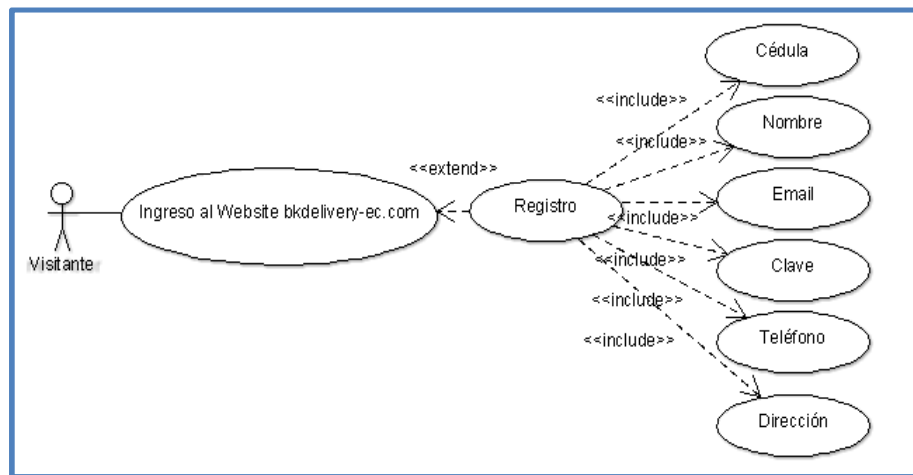
INGRESO AL WEBSITE	
<b>ACTORES</b>	Visitante, Website.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El visitante obtiene una visualización del sitio Web.
<b>PRECONDICIONES</b>	El visitante debe de tener internet y usar navegador Firefox.
<b>POSCONDICIONES</b>	El visitante puede visualizar la página que da la bienvenida e indica continuar o registro
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	Ingresar al link <a href="http://www.bkdelivery-ec.com">www.bkdelivery-ec.com</a>

FLUJO DE ALTERNATIVOS	
PASOS	ACCIÓN
1	Selecciona la acción deseada

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 1

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

## GRÁFICO Nº 2 DIAGRAMA DE CASO DE USO REGISTRO DE VISITANTE



**Fuente:** Casos de usos registro de visitante web

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

## CUADRO Nº 2 FLUJO DE EVENTOS REGISTRO DEL VISTANTE

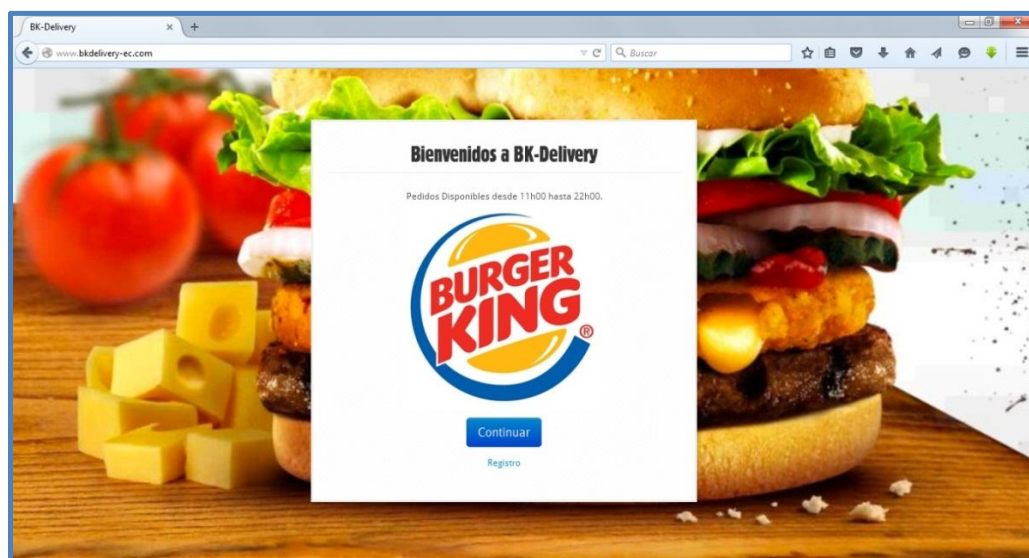
REGISTRO DEL VISITANTE	
<b>ACTORES</b>	Visitante, Website.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El visitante selecciona la opción de registro.

<b>PRECONDICIONES</b>	El visitante debe estar en la página de inicio.
<b>POSCONDICIONES</b>	El visitante puede visualizar los campos de registro para ingresar sus datos: Cédula, Nombre, Email, Clave, Teléfono, Dirección.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	Ingresar al link <a href="http://www.bkdelivery-ec.com">www.bkdelivery-ec.com</a> .
2	Selecciona la opción de registro.
3	Ingresa sus datos en los campos indicados.
4	Recibe un sms y correo electrónico para confirmar su registro exitoso.
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	Regresar a página principal

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 2

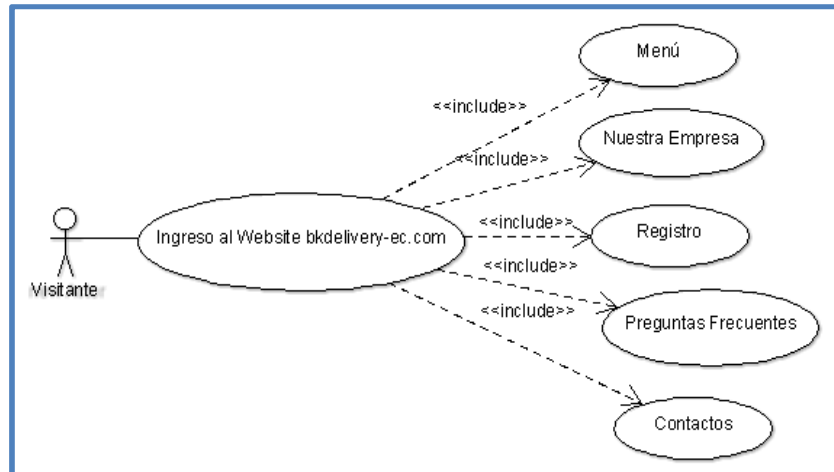
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

### GRÁFICO Nº 3 INGRESO A PÁGINA DE INICIO



**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**GRÁFICO Nº 4**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO PESTAÑAS DE INGRESO**



**Fuente:** Casos de usos Pestañas de Ingreso  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO Nº 3**  
**FLUJO DE EVENTOS PESTAÑAS DE INGRESO**

PESTAÑAS DE INGRESO	
<b>ACTORES</b>	Visitante, Website.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El visitante visualiza las pestañas de información.
<b>PRECONDICIONES</b>	El visitante selecciona la opción Continuar de la página de inicio
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website permite realizar una selección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El visitante podrá ingresar a las pestañas Menú, Nuestra

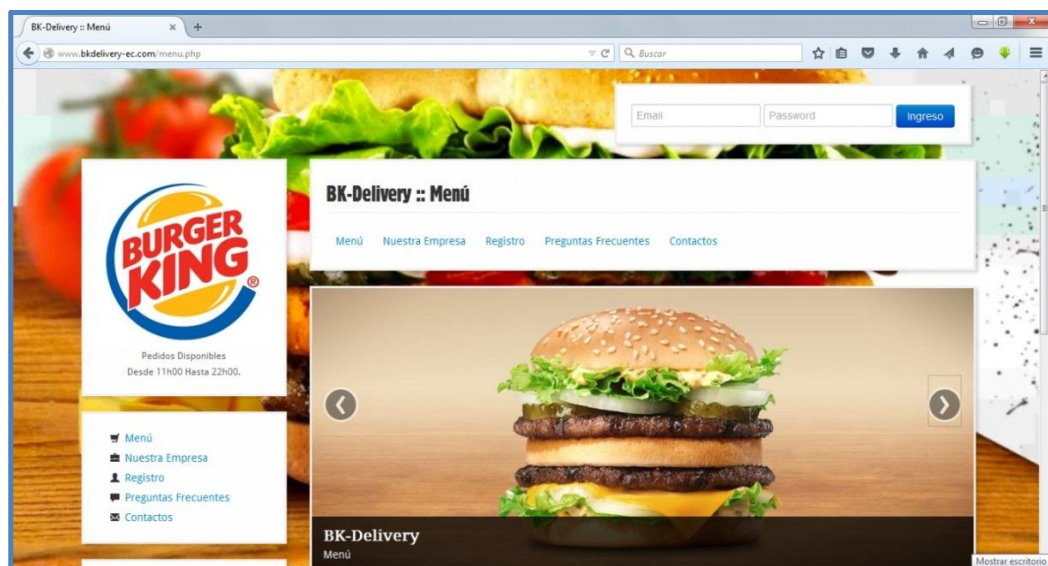


	Empresa, Registro, Preguntas Frecuentes, Contactos.
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El visitante interactúa exitosamente con el website.

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 3

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

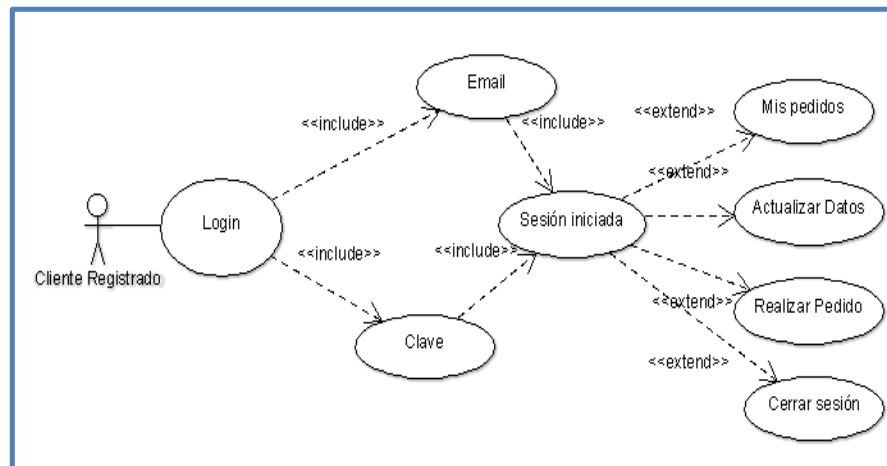
## GRÁFICO Nº 5 INGRESO A LA PÁGINA WEB PRINCIPAL



**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**GRÁFICO Nº 6**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO OPCIONES DE CLIENTE REGISTRADO**



**Fuente:** Casos de usos Opciones de Cliente Registrado  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO Nº 4**  
**FLUJO DE EVENTOS OPCIONES DE CLIENTE REGISTRADO**

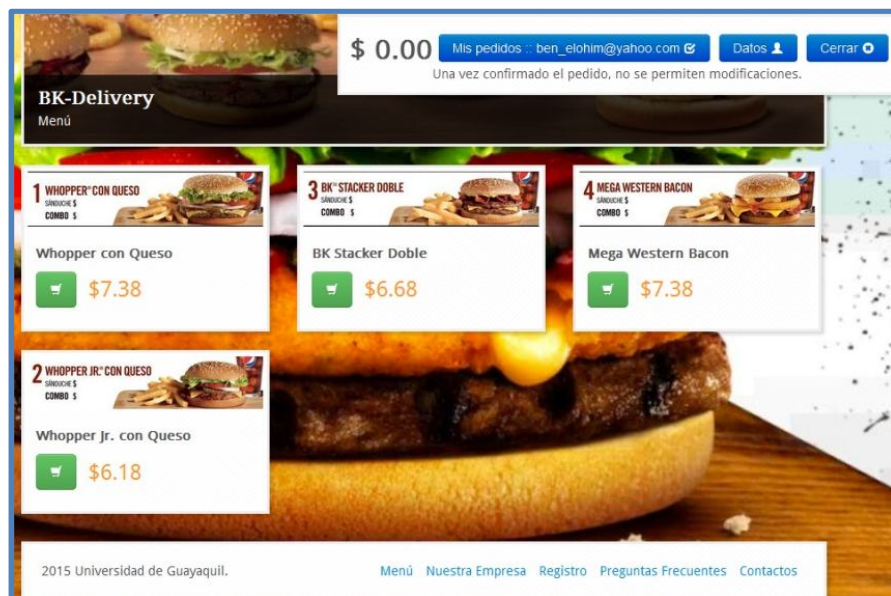
OPCIONES DE CLIENTE REGISTRADO	
<b>ACTORES</b>	Usuario, Website.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El cliente ingresa su usuario y contraseña para acceder a las opciones correspondientes a su rol.
<b>PRECONDICIONES</b>	El cliente debe haber ingresado a la página principal del website.
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website le permite al cliente registrado realizar una selección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El cliente puede seleccionar cualquier opción: Mis pedidos,

	Actualizar Datos, Realizar Pedidos o Cerrar Sesión.
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Website permite la interacción exitosa con la opción seleccionada al cliente registrado

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 4

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

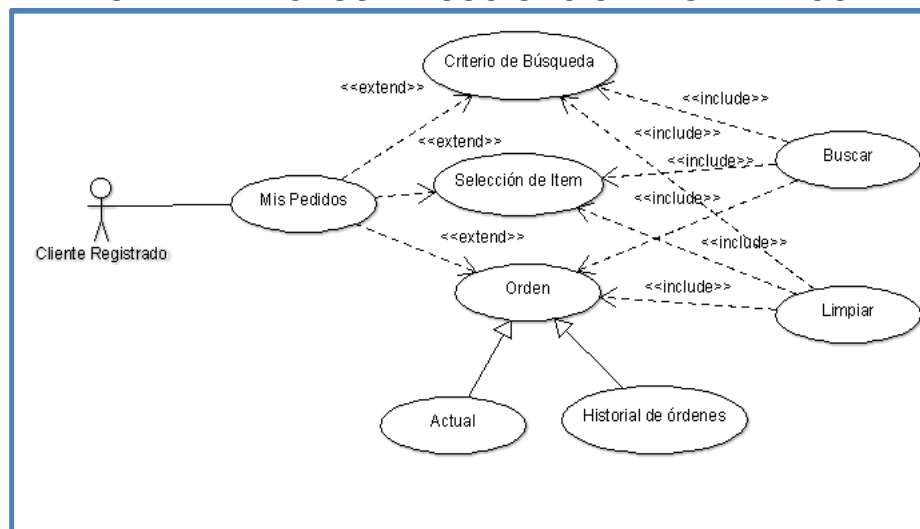
## GRÁFICO Nº 7 OPCIONES DE CLIENTE REGISTRADO



**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**GRÁFICO Nº 8**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO OPCIÓN MIS PEDIDOS**



**Fuente:** Casos de usos Opción Mis Pedidos  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**CUADRO Nº 5**  
**FLUJO DE EVENTOS OPCIÓN MIS PEDIDOS**

OPCIÓN MIS PEDIDOS	
<b>ACTORES</b>	Cliente Registrado, Website.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Puede seleccionar cualquier proceso para realizar su búsqueda
<b>PRECONDICIONES</b>	El Cliente Registrado debe seleccionar la opción Mis Pedidos
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website permite realizar una búsqueda a la vez según el proceso seleccionado.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Cliente Registrado puede seleccionar cualquiera de los siguientes procesos:

	Criterio de búsqueda Selección de ítem Orden (Actual o Histórica)
2	El Cliente Registrado puede presionar el botón Buscar y/o Limpiar
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Website permite la ejecución de la selección exitosamente.

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 5

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

## GRÁFICO Nº 9 OPCIÓN MIS PEDIDOS

**Mis Pedidos:**

CRITERIO A BUSCAR SELECCIONE ÍTEM ORDEN ACTUAL **BUSCAR** **LIMPIAR**

ORDEN CONFIRMADA #1435249031-27 2015-06-25 09:23:39

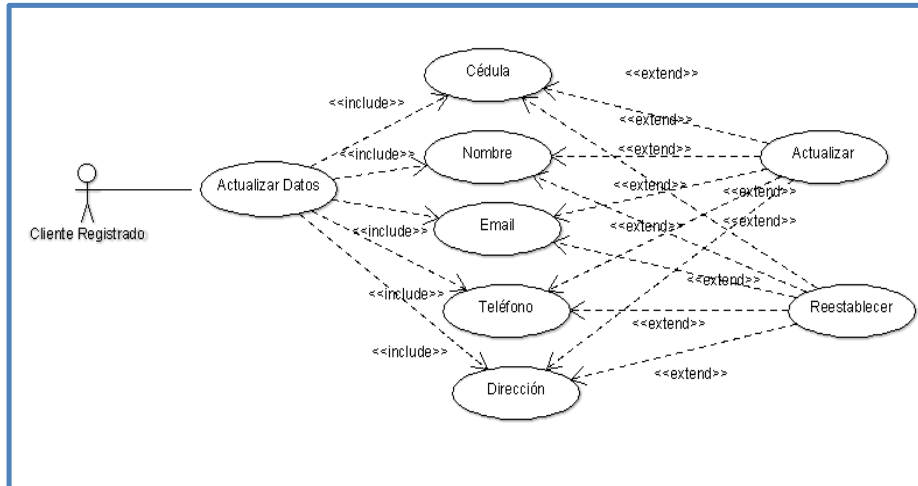
CANTIDAD	PRODUCTO	VALOR	OBSERVACIONES
1	LECHUGA	\$ 0.08	
1	CARNE	\$ 1.05	
1	Whopper con Queso	\$ 7.38	
	Pan y Carne Whopper, queso americano, cebolla, pickles, lechuga, salsa de tomate y mayonesa		

**TOTAL \$8.51**

**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**GRÁFICO Nº 10**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO OPCIÓN ACTUALIZAR DATOS**



**Fuente:** Casos de usos Opción Actualizar Datos  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO Nº 6**  
**FLUJO DE EVENTOS TEMAS OPCIÓN ACTUALIZAR DATOS**

TEMAS ACTUALIZAR DATOS	
<b>ACTORES</b>	Cliente Registrado, Website.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Puede escribir en cualquier campo de la plantilla de datos.
<b>PRECONDICIONES</b>	El usuario debe seleccionar la opción datos.
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website permite realizar una corrección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	<p>El usuario puede modificar cualquiera de los siguientes datos:</p> <p>Cédula, Nombre, Email, Clave, Teléfono, Dirección.</p>

2	El usuario puede presionar los botones Actualizar o Reestablecer según su criterio.
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Website permite la ejecución de la acción exitosamente, según la selección del usuario.

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 6

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

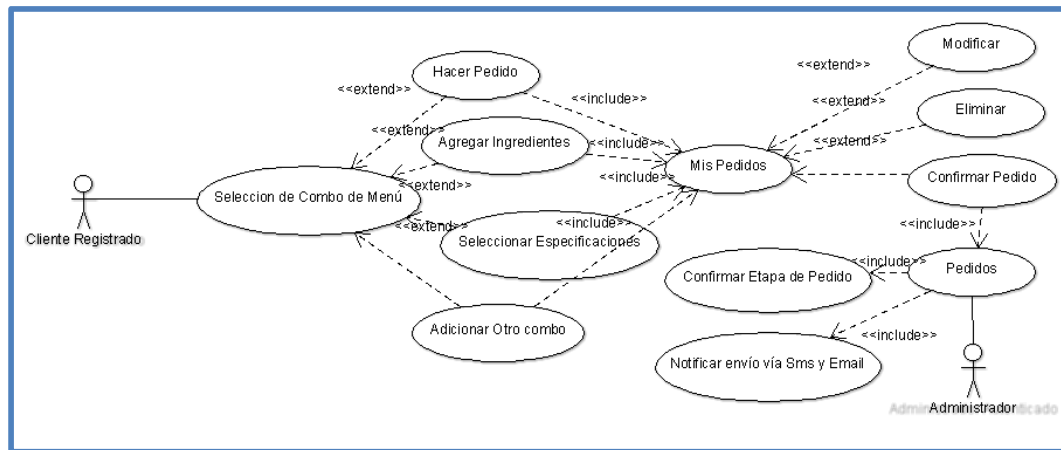
### GRÁFICO N° 11 OPCIÓN INTERMEDIO

The screenshot displays a web interface for a registration or login process. At the top, there is a header bar with a price indicator "\$ 0.00" and a confirmation message: "Una vez confirmado el pedido, no se permiten modificaciones." Below this, the main section is titled "Datos Registrados:" and contains a form with the following fields: "Cédula:" (0937405859), "Nombre:" (Emilio García), "Email:" (emigar@gmail.com), "Clave:" (masked with dots), "Teléfono:" (0967655981), and "Dirección:" (Victor Emilio Estrada 106 e llanes). At the bottom of the form are two buttons: "Actualizar" and "Reestablecer".

**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**GRÁFICO Nº 12**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO ACCIÓN DE REALIZAR PEDIDO**



**Fuente:** Casos de usos Acción de realizar pedido.  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO Nº 7**  
**FLUJO DE EVENTOS ACCIÓN DE REALIZAR PEDIDO**

ACCIÓN DE REALIZAR PEDIDO	
<b>ACTORES</b>	Cliente Registrado, Administrador, Website.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El cliente selecciona un combo del menú.
<b>PRECONDICIONES</b>	El cliente debe seleccionar la pestaña menú.
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website permite realizar una selección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	<p>El cliente puede realizar las siguientes acciones</p> <p>Hacer Pedido con el combo previamente seleccionado</p> <p>Agregar Ingredientes</p> <p>Seleccionar Especificaciones</p> <p>Adicionar otro combo</p>

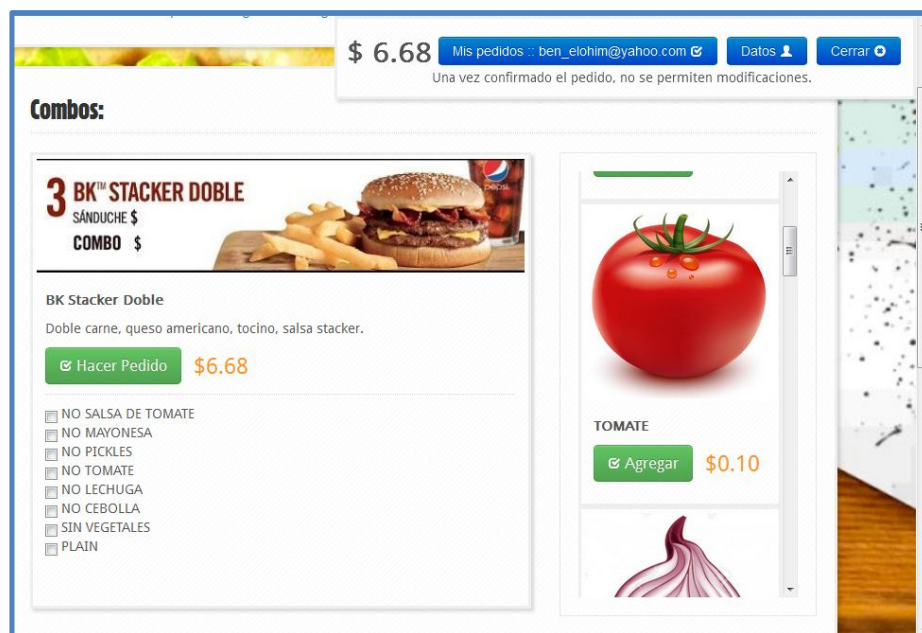


2	<p>El cliente selecciona la opción Mis Pedidos y puede realizar las siguientes acciones:</p> <p>Modificar Eliminar Confirmar Pedido</p>
3	<p>El Administrador Autenticado puede realizar las siguientes acciones en la Sección Pedidos del Back End:</p> <p>Confirmar Etapa de Pedido Notificar al Cliente vía SMS y correo electrónico el envío de su pedido.</p>
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El sistema de mensajería del Website permite el envío de las notificaciones al cliente.

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 7

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

### GRÁFICO N° 13 ACCIÓN DE REALIZAR PEDIDO



**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

## GRÁFICO Nº 14

### ACCIÓN DE CONFIRMAR PEDIDO

**BK-Delivery :: Contactos** \$ 0.00 Mis pedidos: ben\_elohim@yahoo.com Datos Cerrar

Una vez confirmado el pedido, no se permiten modificaciones.

Menú Nuestra Empresa Registro Preguntas Frecuentes Contactos

**Mis Pedidos:**

CRITERIO A BUSCAR SELECCIONE ITEM ORDEN ACTUAL BUSCAR LIMPIAR

CONFIRMAR ORDEN #1435854915-27

CANTIDAD	PRODUCTO	VALOR	OBSERVACIONES
1	BK Stacker Doble Doble carne, queso americano, tocino, salsa stacker.	\$ 6.68	

**TOTAL \$6.68**

Anterior 1 2 3 4 Siguiente

Fuente: www.bkdelivery-ec.com  
Elaboración: Juan Carlos Morán.

## GRÁFICO Nº 15

### ACCIÓN DE CONFIRMACIÓN DE PEDIDO DEL ADMINISTRADOR

**BK-Delivery** Administrador Conectado

Buscador...

Principal Clientes Configuración Especificaciones Pedidos Consulta Pedidos Registro Pedidos Productos Usuarios

**PEDIDOS Consulta**

CRITERIO A BUSCAR SELECCIONE ITEM SELECCIONE PEDIDO 10 BUSCAR LIMPIAR

Ver CSV Ver PDF REPORTE DE PEDIDOS Desde 1 hasta 10 de 109 registro(s)

ORDEN	CLIENTE	NOTIFICAR CLIENTE (0984991107) (ben_elohim@yahoo.com)
1435854915-27	Juan Carlos	

CANTIDAD	PRODUCTO	VALOR	OBSERVACIONES	ETAPA	FECHA
1	3) DOBLE CARNE, QUESO AMERICANO	6.68		2) CONFIR	2015-07-02 11:37:14

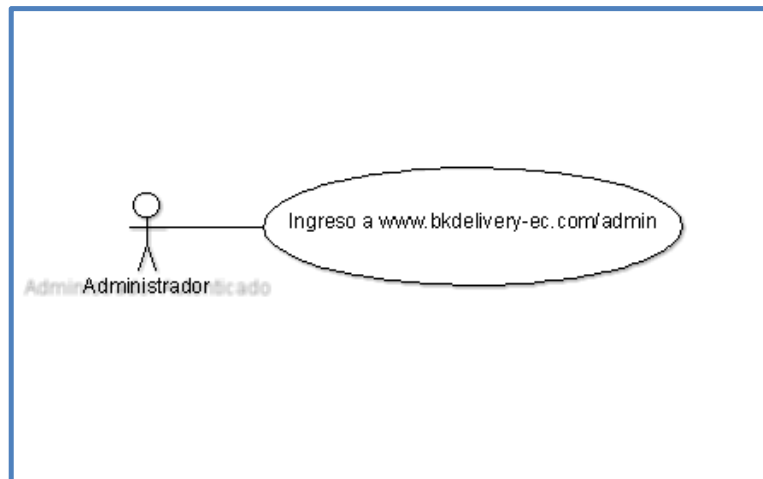
**TOTAL \$6.68**

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 Siguiente

Fuente: www.bkdelivery-ec.com  
Elaboración: Juan Carlos Morán.

## CASOS DE USO USUARIO ADMINISTRADOR

**GRÁFICO Nº 16**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRADOR**



**Fuente:** Casos de usos Acceso de Administrador  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO Nº 8**  
**FLUJO DE EVENTOS ACCESO DE ADMINISTRADOR**

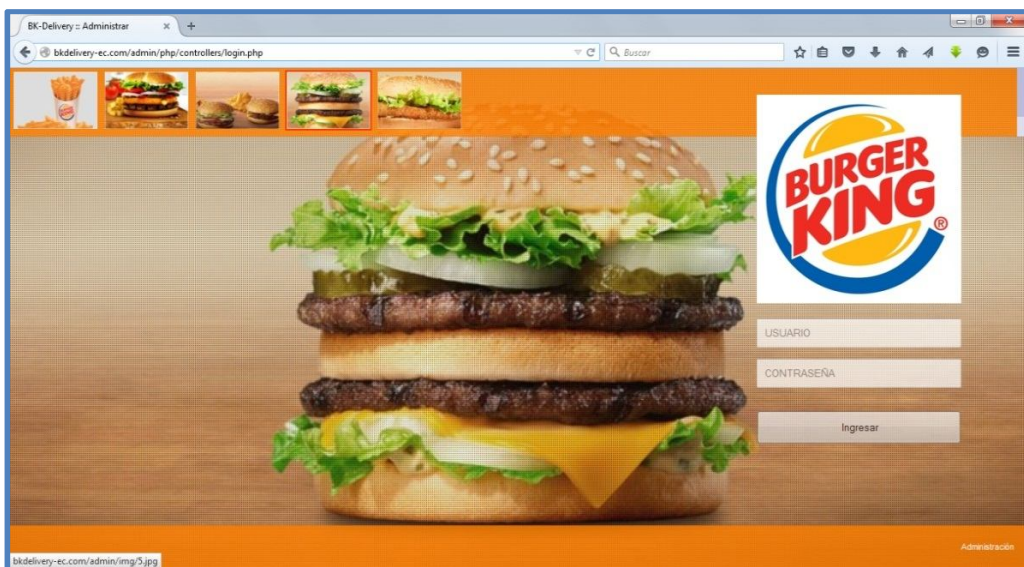
ACCESO DE ADMINISTRADOR	
<b>ACTORES</b>	Administrador, Website Panel de Administración.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El Administrador accede al panel de administración ingresando su usuario y contraseña.
<b>PRECONDICIONES</b>	El Administrador debe ingresar a la dirección URL de administración.
<b>POSCONDICIONES</b>	El link le permite ingresar al administrador al.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>

1	Ingresa al Link <a href="http://www.bkdelivery-ec.com/admin">www.bkdelivery-ec.com/admin</a>
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Usuario puede ingresar su usuario y contraseña desde la pantalla de inicio.

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 8

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

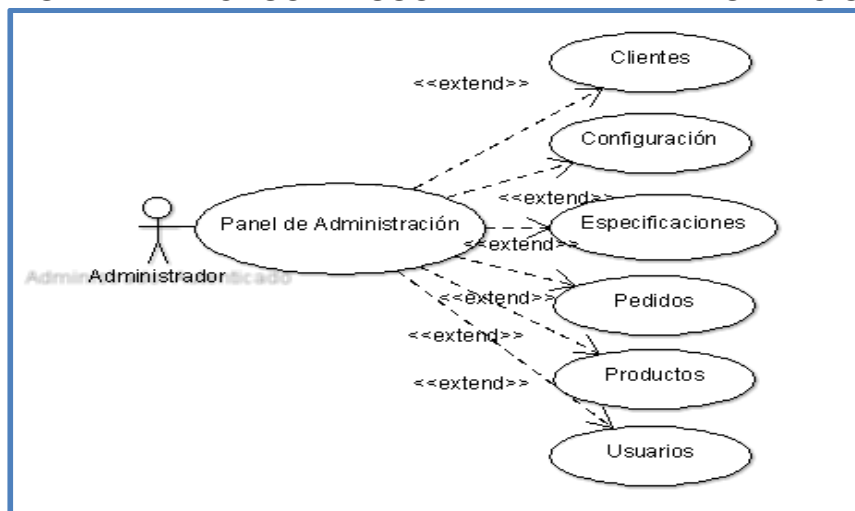
### GRÁFICO N° 17 INGRESO DE ADMINISTRADOR



**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**GRÁFICO Nº 18**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO PANEL DE ADMINISTRACIÓN**



**Fuente:** Casos de usos Panel de Administración  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO Nº 9**  
**FLUJO DE EVENTOS PANEL DE ADMINISTRACIÓN**

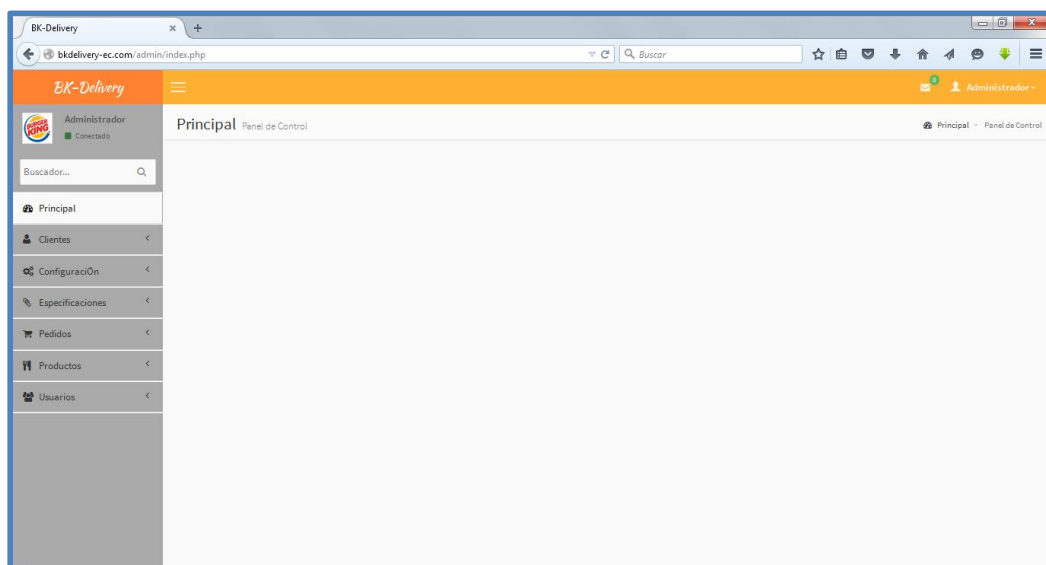
PANEL DE ADMINISTRACIÓN	
<b>ACTORES</b>	Administrador, Website Panel de Administración.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El Administrador ingresa al panel de administración.
<b>PRECONDICIONES</b>	El Administrador debe haber ingresado su usuario y contraseña para poder acceder al Panel de Administración..
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website Panel de Administración permite realizar una selección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Administrador podrá seleccionar cualquiera de las siguientes opciones:

	Clientes Configuración Especificaciones Pedidos Productos Usuarios
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Website Panel de Administración permite la ejecución de la acción exitosamente, según la selección del Administrador.

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 9

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

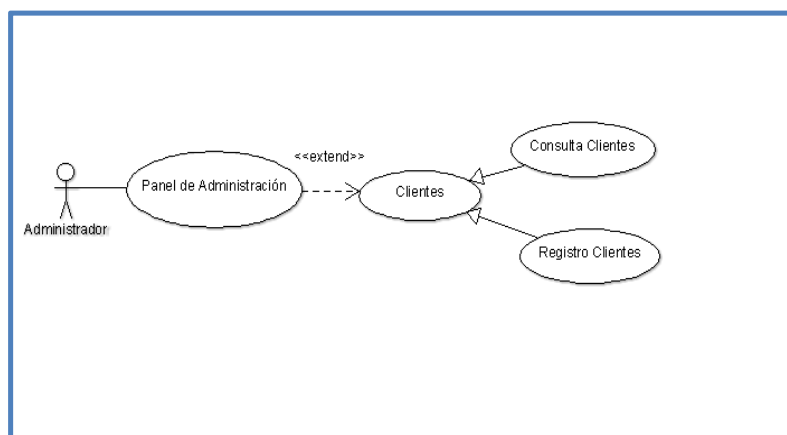
## GRÁFICO Nº 19 PANEL DE ADMINISTRACIÓN



**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**GRÁFICO Nº 20**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN**  
**OPCIÓN CLIENTES**



**Fuente:** Casos de usos Administrador Opción Clientes  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO Nº 10**  
**FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN**  
**OPCIÓN CLIENTES**

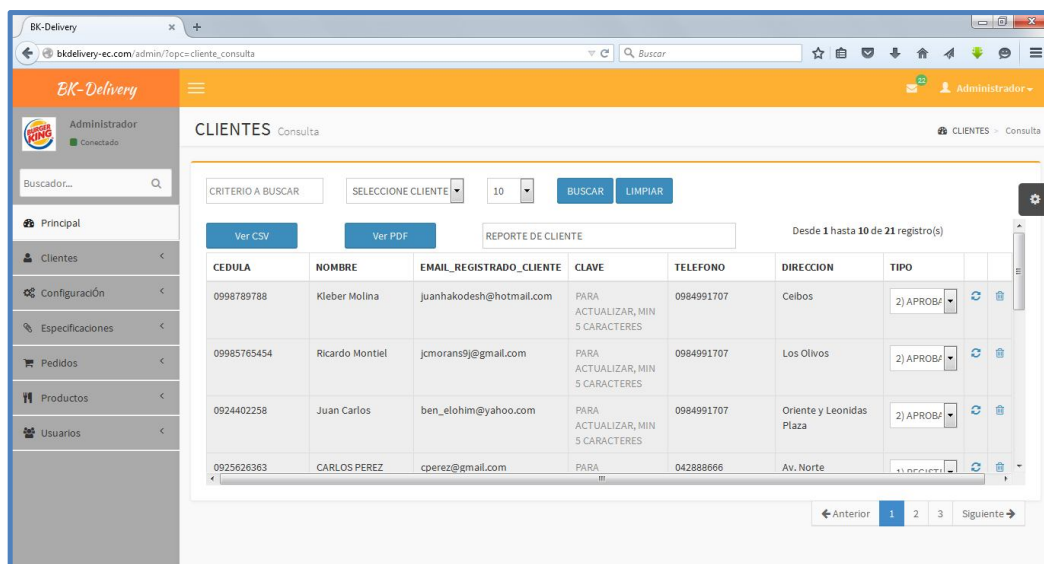
ADMINISTRACIÓN OPCIÓN CLIENTES	
<b>ACTORES</b>	Administrador, Website Panel de Administración.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El Administrador selecciona la opción Clientes del menú administrativo.
<b>PRECONDICIONES</b>	El Administrador debe haber iniciado sesión para acceder a esta opción.
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website Panel de Administración permite realizar una selección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Administrador al seleccionar la Opción Clientes, puede elegir entre éstas opciones:

	Consulta Cliente Registro Cliente
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Website Panel de Administración permite la ejecución de la selección del administrador con éxito.

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 10

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

## GRÁFICO N° 21 OPCIÓN DE CLIENTES “CONSULTA”

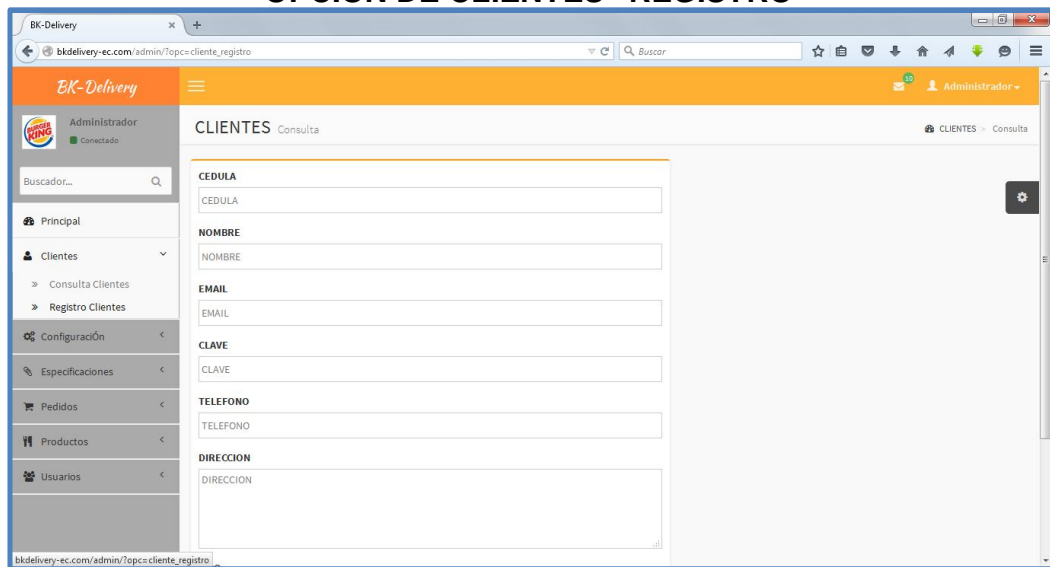


**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

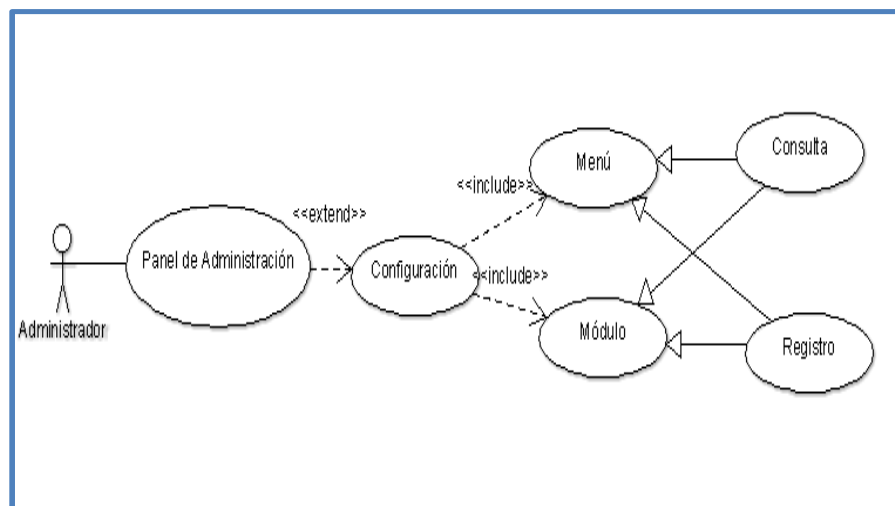


**GRÁFICO N° 22**  
**OPCIÓN DE CLIENTES “REGISTRO”**



**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**GRÁFICO N° 23**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN**  
**OPCIÓN CONFIGURACIÓN**



**Fuente:** Casos de Usos Administración Opción Configuración  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO Nº 11**  
**FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN**  
**OPCIÓN CONFIGURACIÓN**

<b>ADMINISTRACIÓN OPCIÓN CONFIGURACIÓN</b>	
<b>ACTORES</b>	Administrador, Website Panel de Administración.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El Administrador selecciona la opción Configuración del Menú Administrativo.
<b>PRECONDICIONES</b>	El Administrador debe haber iniciado sesión para acceder a esta opción.
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website Panel de Administración permite realizar una selección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	<p>El Administrador al seleccionar la Opción Configuración, puede elegir entre éstas opciones:</p> <p>Consulta Menú  Registro Menú  Consulta Módulo  Registro Módulo</p>
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Website Panel de Administración permite la ejecución de la selección del administrador con éxito.

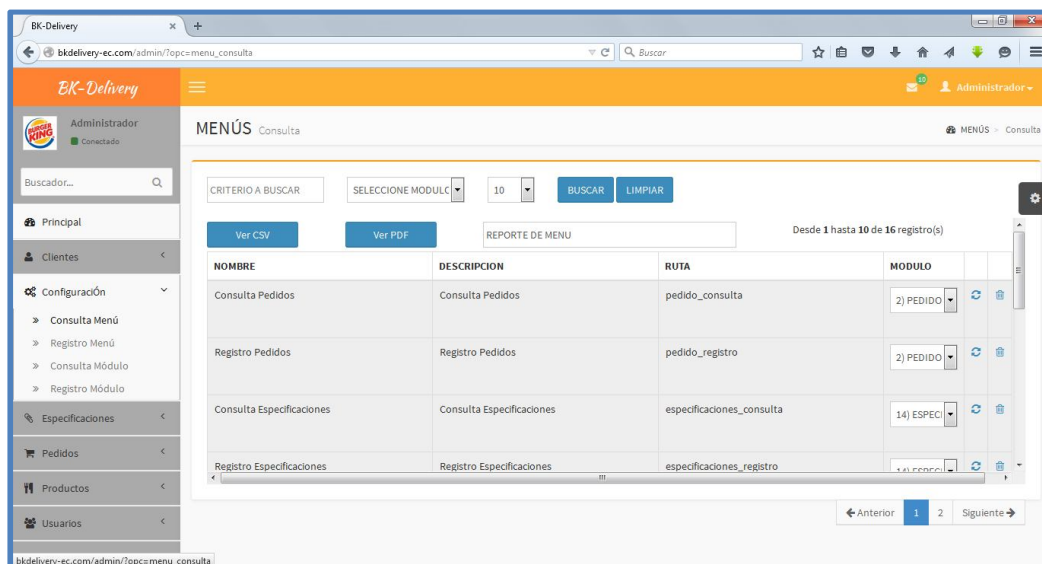
**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 11

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

## GRÁFICO Nº 24

### OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN

#### OPCIÓN CONFIGURACIÓN CONSULTA MENÚ



**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán

## GRÁFICO Nº 25

### OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN

#### OPCIÓN CONFIGURACIÓN REGISTRO MENÚ

The screenshot shows the 'MENÚS Registro' page in the BK-Delivery admin interface. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main content area contains a form for adding a new menu item:

**NOMBRE**

**DESCRIPCION**

**RUTA**

**MODULO**

At the bottom of the form, there are two buttons: GUARDAR and RESET.

**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán

## GRÁFICO Nº 26

### OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN

#### OPCIÓN CONFIGURACIÓN CONSULTA MÓDULO

Administrador Conectado

Buscador...

Principal

Cientes

Configuración

- » Consulta Menú
- » Registro Menú
- » Consulta Módulo
- » Registro Módulo

Especificaciones

Pedidos

Productos

Usuarios

MÓDULOS Consulta

CRITERIO A BUSCAR SELECCIONE M SELECCIONE MÓDULO 10 BUSCAR LIMPIAR

Ver CSV Ver PDF REPORTE DE MÓDULO Desde 1 hasta 6 de 6 registro(s)

NOMBRE	DESCRIPCION	ICONO	OBSERVACIONES	TIPO
Especificaciones	Especificaciones	14) CLIP	Especificaciones de los pedidos	2) ADMIN
CLIENTES	CLIENTES	45) USUAF	CLIENTES DE LA EMPRESA	2) ADMIN
USUARIOS	USUARIOS	46) USUAF	USUARIOS DEL SISTEMA	6) CONFIG
CONFIGURACIÓN	CONFIGURACIÓN	47) USUAF	CONFIGURACIONES DEL SISTEMA	6) CONFIG

Anterior 1 Siguiente

Fuente: [www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com)  
 Elaboración: Juan Carlos Morán

## GRÁFICO Nº 27

### OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN

#### OPCIÓN CONFIGURACIÓN REGISTRO MÓDULO

Administrador Conectado

Buscador...

Principal

Cientes

Configuración

- » Consulta Menú
- » Registro Menú
- » Consulta Módulo
- » Registro Módulo

Especificaciones

Pedidos

Productos

Usuarios

MÓDULOS Registro

NOMBRE

DESCRIPCION

ICONO

SELECCIONE MÓDULO\_ICONO

OBSERVACIONES

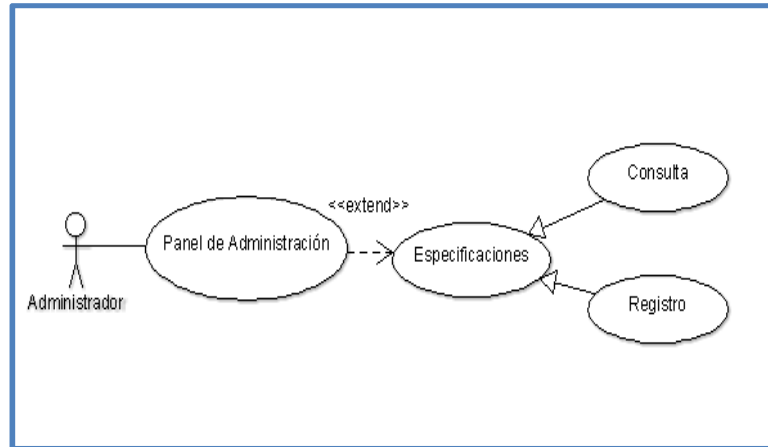
TIPO

SELECCIONE MÓDULO\_TIPO

GUARDAR RESET

Fuente: [www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com)  
 Elaboración: Juan Carlos Morán

**GRÁFICO N° 28**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN**  
**OPCIÓN ESPECIFICACIONES**



**Fuente:** Casos de usos Administración Opción Especificaciones  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO N° 12**  
**FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN**  
**OPCIÓN ESPECIFICACIONES**

<b>ADMINISTRACIÓN OPCIÓN ESPECIFICACIONES</b>	
<b>ACTORES</b>	Administrador, Website Panel de Administración.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El Administrador selecciona la opción Especificaciones del Menú Administrativo.
<b>PRECONDICIONES</b>	El Administrador debe haber iniciado sesión para acceder a esta opción.
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website Panel de Administración permite realizar una selección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Administrador al seleccionar la Opción Especificaciones, puede elegir entre éstas opciones:  Consulta Especificaciones Registro Especificaciones

FLUJO DE ALTERNATIVOS	
PASOS	ACCIÓN
1	El Website Panel de Administración permite la ejecución de la selección del administrador con éxito.

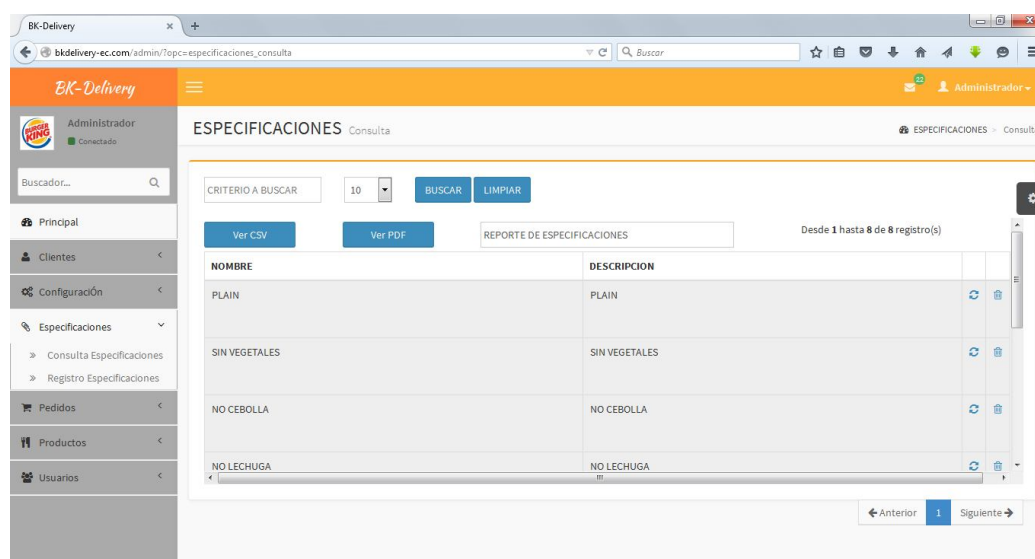
**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 12

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

## GRÁFICO N° 29

### OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN

#### OPCIÓN ESPECIFICACIONES CONSULTA



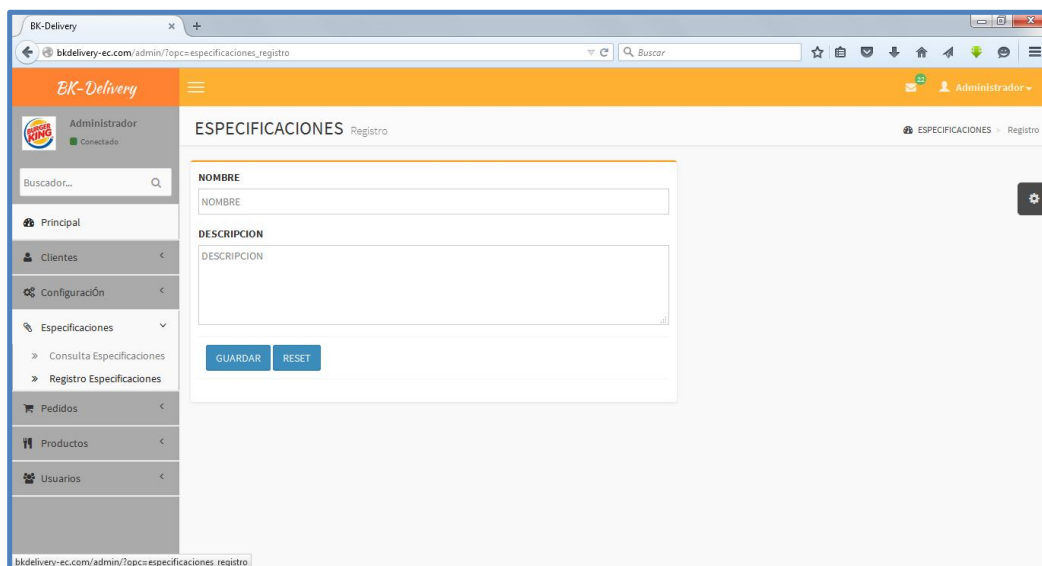
**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

### GRÁFICO Nº 30

#### OPCIONES DE ADMINISTRACIÓN

#### OPCIÓN ESPECIFICACIONES REGISTRO



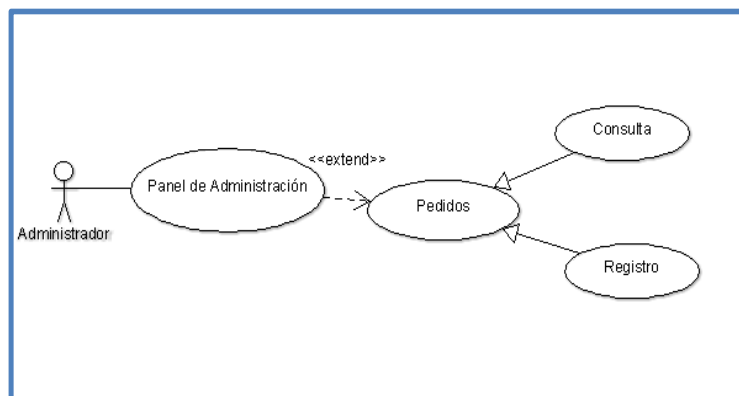
Fuente: [www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com)

Elaboración: Juan Carlos Morán

### GRÁFICO Nº 31

#### DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN

#### OPCIÓN PEDIDOS



Fuente: Casos de usos Administración Opción Pedidos

Elaboración: Juan Carlos Morán.

**CUADRO Nº 13**  
**FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN**  
**OPCIÓN PEDIDOS**

<b>ADMINISTRACIÓN OPCIÓN PEDIDOS</b>	
<b>ACTORES</b>	Administrador, Website Panel de Administración.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El Administrador selecciona la opción Pedidos del Menú Administrativo.
<b>PRECONDICIONES</b>	El Administrador debe haber iniciado sesión para acceder a esta opción.
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website Panel de Administración permite realizar una selección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Administrador al seleccionar la Opción Pedidos, puede elegir entre éstas opciones:  Consulta Pedidos Registro Pedidos
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Website Panel de Administración permite la ejecución de la selección del administrador con éxito.

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 13

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.



## GRÁFICO N° 32

### ADMINISTRACIÓN OPCIÓN PEDIDOS CONSULTA

**PEDIDOS Consulta**

CRITERIO A BUSCAR: SELECCIONE ITEM SELECCIONE PEDIDO. 10 BUSCAR LIMPIAR

Ver CSV Ver PDF REPORTE DE PEDIDOS Desde 1 hasta 10 de 109 registro(s)

ORDEN	CLIENTE	NOTIFICAR CLIENTE (0984931707)
1435854915-27	Juan Carlos	(ben_elohim@yahoo.com)

CANTIDAD	PRODUCTO	VALOR	OBSERVACIONES	ETAPA	FECHA
1	3) DOBLE CARNE, QUESO AMERICANO	6.68		1) PEDIDO	2015-07-02 11:37:14

**TOTAL \$6.68**

Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 Siguiente

**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán

## GRÁFICO N° 33

### ADMINISTRACIÓN OPCIÓN PEDIDOS REGISTRO

**PEDIDOS Registro**

CLIENTE

ORDEN: 1435882526

CANTIDAD: 1

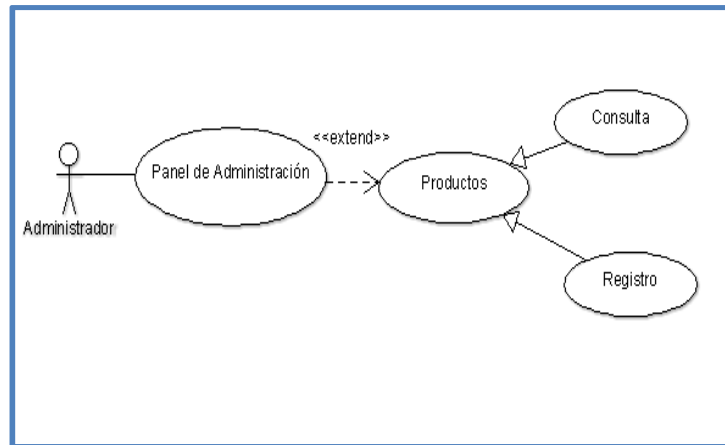
PRODUCTO: SELECCIONE ITEM

OBSERVACIONES

ETAPA: SELECCIONE PEDIDO\_ETAPA

**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán

**GRÁFICO N° 34**  
**DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN**  
**OPCIÓN PRODUCTOS**



**Fuente:** Casos de usos Administración Opción Productos  
**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO N° 14**  
**FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN**  
**OPCIÓN PRODUCTOS**

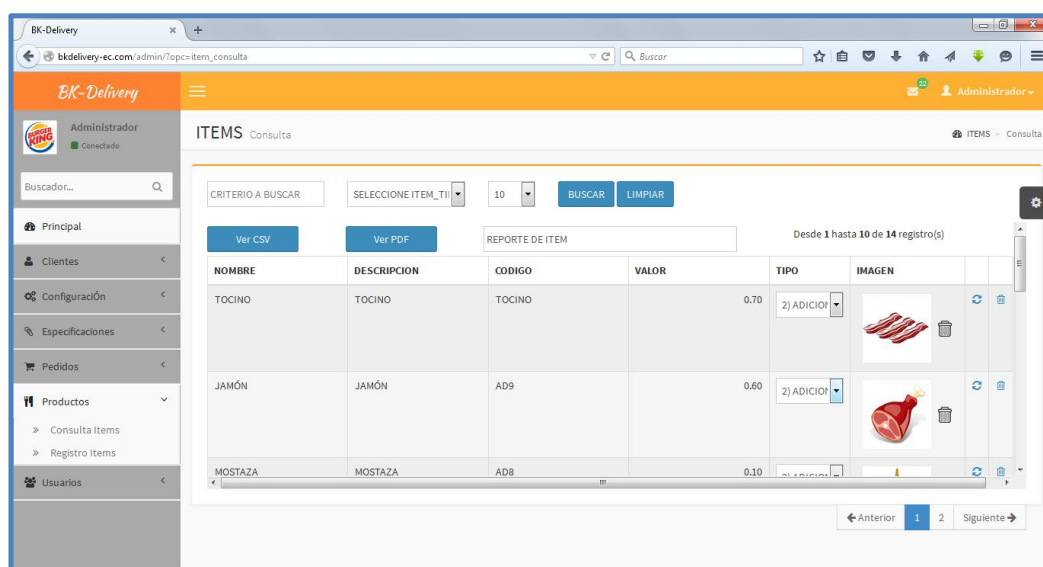
<b>ADMINISTRACIÓN OPCIÓN PRODUCTOS</b>	
<b>ACTORES</b>	Administrador, Website Panel de Administración.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El Administrador selecciona la opción Productos del Menú Administrativo.
<b>PRECONDICIONES</b>	El Administrador debe haber iniciado sesión para acceder a esta opción.
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website Panel de Administración permite realizar una selección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	

PASOS	ACCIÓN
1	El Administrador al seleccionar la Opción Pedidos, puede elegir entre éstas opciones:  Consulta Ítems Registro Ítems
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
PASOS	ACCIÓN
1	El Website Panel de Administración permite la ejecución de la selección del administrador con éxito.

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 14

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

### GRÁFICO Nº 35 EVENTOS ADMINISTRACIÓN OPCIÓN PRODUCTOS CONSULTA ÍTEMS



**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

## GRÁFICO Nº 36

### EVENTOS ADMINISTRACIÓN

### OPCIÓN PRODUCTOS REGISTRO ÍTEMS

The screenshot shows the 'ITEMS Registro' page in the BK-Delivery application. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Principal, Clientes, Configuración, Especificaciones, Pedidos, Productos (expanded), Consultas Items, Registro Items (selected), and Usuarios. The main content area displays the 'ITEMS Registro' form with the following fields:

- NOMBRE:** A text input field.
- DESCRIPCION:** A large text area for description.
- CODIGO:** A text input field.
- VALOR:** A text input field with a 'VALOR' label.
- TIPO:** A dropdown menu with the option 'SELECCIONE ITEM\_TIPO'.
- IMAGEN:** A file upload field with an 'Examinar...' button and a message 'No se ha seleccionado ningún archivo.'.

At the bottom of the form are 'GUARDAR' and 'RESET' buttons. The browser address bar shows 'bkdelivery-ec.com/admin/topc=item\_registro'.

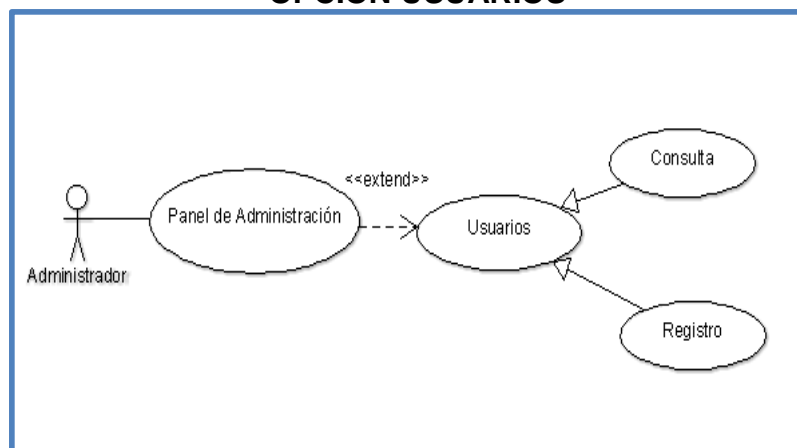
**Fuente:** www.bkdelivery-ec.com

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

## GRÁFICO Nº 37

### DIAGRAMA DE CASO DE USO ADMINISTRACIÓN

### OPCIÓN USUARIOS



**Fuente:** Casos de usos Administración Opción Usuarios

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

**CUADRO Nº 15**  
**FLUJO DE EVENTOS ADMINISTRACIÓN**  
**OPCIÓN USUARIOS**

<b>ADMINISTRACIÓN OPCIÓN USUARIOS</b>	
<b>ACTORES</b>	Administrador, Website Panel de Administración.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El Administrador selecciona la opción Usuarios del Menú Administrativo.
<b>PRECONDICIONES</b>	El Administrador debe haber iniciado sesión para acceder a esta opción.
<b>POSCONDICIONES</b>	El Website Panel de Administración permite realizar una selección a la vez.
<b>FLUJO DE EVENTOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Administrador al seleccionar la Opción Usuarios, puede elegir entre éstas opciones:  Consulta Usuarios Registro Usuarios
<b>FLUJO DE ALTERNATIVOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>ACCIÓN</b>
1	El Website Panel de Administración permite la ejecución de la selección del administrador con éxito.

**Fuente:** Flujo de evento de Casos de Usos 15

**Elaboración:** Juan Carlos Morán.

## GRÁFICO N° 38

### EVENTOS ADMINISTRACIÓN

### OPCIÓN USUARIOS REGISTRO

The image shows a web browser window with the URL `bkdelivery-ec.com/admin/topc=usuario_registro`. The page is titled "USUARIO Perfil". On the left, there is a sidebar menu with the following items: "Principal", "Clientes", "Configuración", "Especificaciones", "Pedidos", "Productos", and "Usuarios". The "Usuarios" item is selected. The main content area is titled "Datos Generales" and contains the following fields:

- NOMBRE**: A text input field with the placeholder "NOMBRE".
- DESCRIPCION**: A text area with the placeholder "DESCRIPCION".
- FECHA**: Three dropdown menus for "Dia", "Mes", and "Año".
- VALOR**: A text input field with the placeholder "VALOR".
- IMAGEN**: A file upload section with an "Examinar..." button and the text "No se ha seleccionado ningún archivo."

At the bottom of the form, there are two buttons: "GUARDAR" and "RESET".

**Fuente:** [www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com)

**Elaboración:** Juan Carlos Morán

## MODELO ENTIDAD RELACIÓN



Fuente: Mysql Workbench- Modelo Entidad Relación

Elaboración: Juan Carlos Morán

## DICCIONARIO DE DATOS

### TABLA ALERTAS.

Describe los aspectos de las alertas que se generan en las transacciones de pedidos online del Website.

Campo	Tipo	Nulo	Descripción
<u>id_alertas</u>	int(11)	No	Identificador de alertas
mensaje_alertas	varchar(300)	No	Referencia a alertas a mensaje
cliente_alertas	int(11)	No	Referencia a alertas a cliente
pedido_alertas	varchar(60)	No	Referencia a alertas a pedido
fecha_alertas	timestamp	No	Referencia a fechas de alerta
estado_alertas	int(11)	No	Referencia al estado de las alertas

### TABLA CLIENTES.

Registra los datos del visitante y/o cliente que ingresa al website, quien se convierte en cliente registrado una vez llenados los campos de registro.

Campo	Tipo	Nulo	Descripción
<u>id_cliente</u>	int(11)	No	Identificador de Cliente
cedula_cliente	varchar(40)	No	Número de Cédula de Cliente
nombre_cliente	varchar(40)	No	Nombre de Cliente
email_cliente	varchar(40)	No	Email del Cliente
clave_cliente	varchar(40)	No	Clave del Cliente
telefono_cliente	varchar(40)	No	Número Telefónico del Cliente



direccion_cliente	varchar(300)	No	Dirección del Cliente
tipo_cliente	int(11)	No	Tipo de Cliente
estado_cliente	int(11)	No	Estado del Cliente

#### **TABLA CLIENTE\_TIPO.**

Almacena la información del Tipo de Clientes en el Panel de administración. Los tipos de cliente pueden estar en las categorías de: Registrado, aprobado y bloqueado.

<b>Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Nulo</b>	<b>Descripción</b>
<u>id_cliente_tipo</u>	int(11)	No	Identificador de Tipo de cliente
descripcion_cliente_tipo	varchar(40)	No	Descripción de Tipo de cliente
codigo_cliente_tipo	varchar(40)	No	Código de tipo de cliente
valor_cliente_tipo	double(11,2)	No	Valor en Tipo de Cliente
estado_cliente_tipo	int(11)	No	Estado de tipo de cliente

#### **TABLA ESPECIFICACIONES.**

Registra las especificaciones que deberá tener el producto a consumir por el cliente. Estas especificaciones se aplican a todos los combos del menú que se muestran en el Website.

<b>Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Nulo</b>	<b>Descripción</b>
<u>id_especificaciones</u>	int(11)	No	Identificador de especificaciones
nombre_especificaciones	varchar(40)	No	Nombre de especificaciones
descripcion_especificaciones	varchar(300)	No	Descripción de especificaciones
estado_especificaciones	int(11)	No	Estado de especificaciones

### **TABLA ÍTEM.**

Registra los datos correspondientes al producto o productos que constan en el menú del website

<b>Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Nulo</b>	<b>Descripción</b>
<u>id_item</u>	int(11)	No	Identificador de ítem
nombre_item	varchar(40)	No	Nombre de ítem
descripcion_item	varchar(300)	No	Descripción de ítem
codigo_item	varchar(40)	No	Código de Ítem
valor_item	double(11,2)	No	Valor en ítem
tipo_item	int(11)	No	Tipo de ítem
imagen_item	varchar(300)	No	Gráfico de ítem
estado_item	int(11)	No	Estado de ítem

### **TABLA ITEM\_TIPO.**

Guarda el registro de los tipos de ítem que categorizan al producto o productos del menú tales como: combos, adicionales y bebidas.

<b>Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Nulo</b>	<b>Descripción</b>
<u>id_item_tipo</u>	int(11)	No	Identificador de tipo de ítem
descripcion_item_tipo	varchar(300)	No	Descripción de tipo de ítem
codigo_item_tipo	varchar(40)	No	Código de tipo de ítem
valor_item_tipo	double(11,2)	No	Valor de tipo de ítem
estado_item_tipo	int(11)	No	Estado de tipo de ítem

### **TABLA MENÚ**

Guarda el registro de la configuración de menús de registro y consulta del panel administrativo del Website.

<b>Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Nulo</b>	<b>Descripción</b>
<u>id_menu</u>	int(11)	No	Identificador de menú
nombre_menu	varchar(40)	No	Nombre de menú
descripcion_menu	varchar(300)	No	Descripción del menú
ruta_menu	varchar(40)	No	Ruta del menú
modulo_menu	int(11)	No	Módulo del menú
estado_menu	int(11)	No	Estado del menú

## TABLA MÓDULO

Registra el contenido de los módulos que conforman el panel de administración del Website.

Campo	Tipo	Nulo	Descripción
<u>id_modulo</u>	int(11)	No	Identificador de módulo
nombre_modulo	varchar(40)	No	Nombre de módulo
descripcion_modulo	varchar(40)	No	Descripción de módulo
icono_modulo	int(11)	No	Ícono de módulo
observaciones_modulo	varchar(300)	No	Observaciones de módulo
tipo_modulo	int(11)	No	Tipo de módulo
estado_modulo	int(11)	No	Estado de módulo

## TABLA MÓDULO\_ÍCONO

Registra las categorías de los módulos que forman parte del Website en el panel de administración.

Campo	Tipo	Nulo	Descripción
<u>id_modulo_icono</u>	int(11)	No	Identificador de módulo de ícono
descripcion_modulo_icono	varchar(300)	No	Descripción de módulo ícono
codigo_modulo_icono	varchar(40)	No	Código de módulo ícono
valor_modulo_icono	double(11,2)	No	Valor de módulo ícono
estado_modulo_icono	int(11)	No	Estado de módulo ícono

### TABLA MÓDULO\_TIPO

Registra los tipos de módulo en los que se hayan categorizados los módulos pertenecientes al Website tales como: Administrativo y Configuraciones.

Campo	Tipo	Nulo	Descripción
<u>id_modulo_tipo</u>	int(11)	No	Identificador de módulo tipo
descripcion_modulo_tipo	varchar(300)	No	Descripción de módulo tipo
codigo_modulo_tipo	varchar(40)	No	Código de módulo tipo
valor_modulo_tipo	double(11,2)	No	Valor de módulo tipo
estado_modulo_tipo	int(11)	No	Estado de módulo tipo

### TABLA PEDIDO

Registra los datos correspondientes al pedido o transacción de pedido en el Website.

Campo	Tipo	Nulo	Comentarios
<u>id_pedido</u>	int(11)	No	Identificador de pedido
cliente_pedido	varchar(60)	No	Cliente que realiza pedido
orden_pedido	varchar(40)	No	Identificación de la orden de pedido
cantidad_pedido	int(11)	No	Cantidad del pedido
producto_pedido	int(11)	No	Producto del pedido
valor_pedido	double(11,2)	No	Valor del pedido
observaciones_pedido	varchar(300)	No	Observaciones

			del pedido
etapa_pedido	int(11)	No	Etapa del Pedido
fecha_pedido	timestamp	No	Fecha en que se realiza el pedido
estado_pedido	int(11)	No	Estado del pedido

### TABLA PEDIDO\_ETAPA

Guarda el registro de las distintas etapas en que se puede encontrar un pedido tales como: Confirmado, Despachado o Cancelado.

Campo	Tipo	Nulo	Comentarios
<u>id_pedido_etapa</u>	int(11)	No	Identificador de la etapa del pedido
descripcion_pedido_etapa	varchar(40)	No	Descripción de la etapa del pedido
codigo_pedido_etapa	varchar(40)	No	Código de la etapa del pedido
valor_pedido_etapa	double(11,2)	No	Valor en la etapa del pedido
estado_pedido_etapa	int(11)	No	Estado de la etapa del pedido

### TABLA USUARIO

Registra los datos del usuario administrador responsable de hacer las gestiones y procesos del Back End del Website.

<b>Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Nulo</b>	<b>Comentarios</b>
<u>idusuario</u>	int(11)	No	Identificador de Usuario
nombreusuario	varchar(40)	No	Nombre de Usuario
emailusuario	varchar(40)	No	Correo Electrónico de Usuario
claveusuario	varchar(40)	No	Clave de Usuario
perfilusuario	int(11)	No	Perfil de Usuario
empresausuario	int(11)	No	Empresa de Usuario
multiempresa	varchar(150)	No	Multiempresa de Usuario
imagenusuario	varchar(300)	No	Imagen del Usuario
activousuario	int(11)	No	Activador de Usuario
estadousuario	int(11)	No	Estado del Usuario

#### **TABLA USUARIO\_TIPO**

Registra los datos categóricos del tipo de usuario administrador.

<b>Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Nulo</b>	<b>Comentarios</b>
<u>id_usuario_tipo</u>	int(11)	No	Identificador del tipo de Usuario
descripcion_usuario_tipo	varchar(300)	No	Descripción de tipo de Usuario
codigo_usuario_tipo	varchar(40)	No	Código de tipo de Usuario
valor_usuario_tipo	double(11,2)	No	Valor en tipo de Usuario
estado_usuario_tipo	int(11)	No	Estado de tipo de Usuario

## **MANUAL DE USUARIO**



## INTRODUCCIÓN

El website de pedidos online para servicio a domicilio de restaurante de comidas rápidas es una alternativa que inicialmente busca beneficiar a los clientes frecuentes de la zona de Urdesa donde se halla ubicado uno de los locales más emblemáticos de Burger King.

A simple vista, se muestra una interfaz gráfica más atractiva y amigable para con el cliente que busca tener un contacto un poco más real e interactivo con su producto a consumir.

En el website participan tanto clientes registrados como usuarios nuevos quienes tendrán la opción de registrarse y realizar su pedido siempre y cuando cumplan con las condiciones sobre la zona de envío a domicilio del producto.

Para realizar sus pedidos online al local mencionado, puede ingresar a la dirección **[www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com)**.

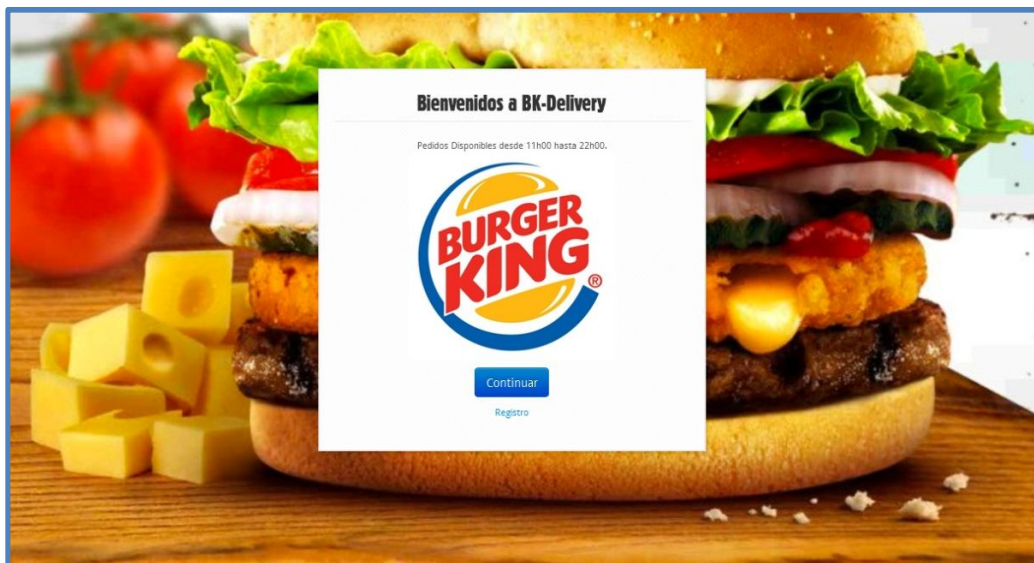
## INSTRUCCIONES DE USO

### Website de Pedidos Online para Servicio a Domicilio

#### Burger King Urdesa

Un sitio web que permite la interacción entre cliente y producto brindándole mayor especificidad al momento de ordenar su pedido. El website ha sido diseñado acorde a las demandas web de utilidad, facilidad de navegación, contenido, velocidad y apariencia.

Así mismo, cumple con las demandas que exige un restaurante de comidas rápidas como lo es Burger King, aunque está aplicado al contexto del servicio a domicilio de dicho restaurante, su estructura flexible permite la aplicabilidad hacia otros contextos.



En la página inicial todo visitante o cliente registrado encontrará las opciones de:

- Continuar
- Registro

### Cuando el visitante se registra por primera vez

1. Al dar clic en el título Registro, el Website le redirigirá al formulario de registro, donde deberá llenar los campos indicados con sus datos.

The image shows a web browser window displaying the registration page for BK-Delivery. The page has a header with the title "BK-Delivery :: Registro" and a navigation menu with links: "Menú", "Nuestra Empresa", "Registro", "Preguntas Frecuentes", and "Contactos". Below the header, there is a section titled "Solicitud de Registro:" followed by a subtext: "Concerniente a datos de contacto, facturación y entrega de nuestros productos." The form contains several input fields: "Cédula:", "Nombre:", "Email:", "Clave:", "Teléfono:", and "Dirección:". At the bottom of the form, there are two buttons: "Solicitar Registro" and "Cancelar".

2. Al culminar el registro de sus datos, el usuario deberá presionar el botón **Solicitar Registro** para culminar exitosamente con el proceso para obtener su cuenta en **bkdelivery-ec.com**. Posteriormente, se le envía un SMS y correo electrónico dándole la bienvenida e indicándole que su cuenta ha sido activada como se muestra en las ilustraciones:



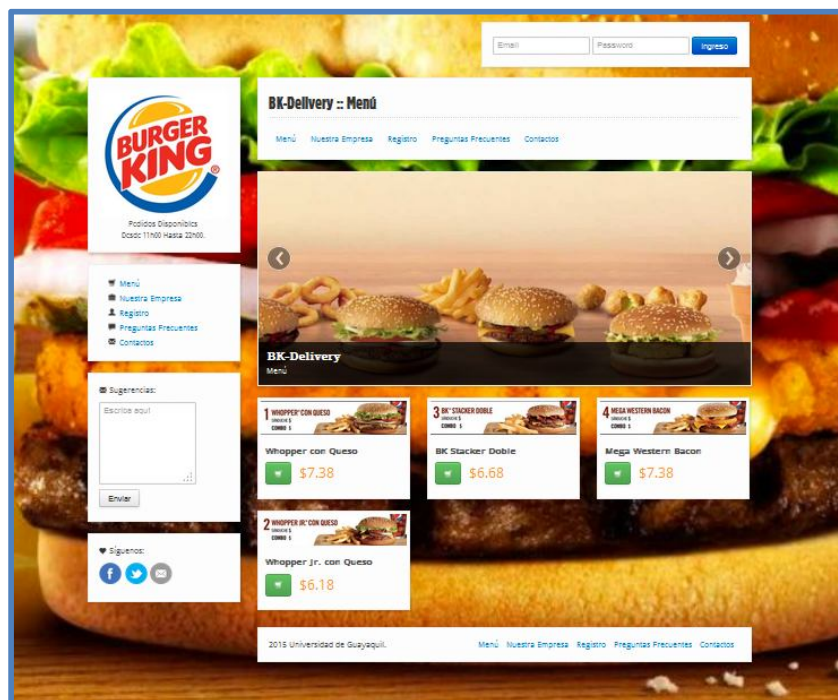
## Vista de la pantalla principal

Todo visitante y cliente registrado pueden acceder a la pantalla principal del website, presionando el botón continuar de la pantalla inicial.

Se pueden apreciar los siguientes componentes:

- Campos de inicio de sesión para los clientes registrados,
- Pestañas de opciones:
  - Menú: muestra las opciones del menú de productos del restaurante

- Nuestra Empresa: muestra información de la empresa
- Registro: muestra el formulario de registro
- Preguntas Frecuentes: muestra las preguntas frecuentes
- Contacto: muestra el formulario de información de contacto y sugerencias
- Síguenos: muestra los íconos de redes sociales del restaurante (inactivo en este proyecto)



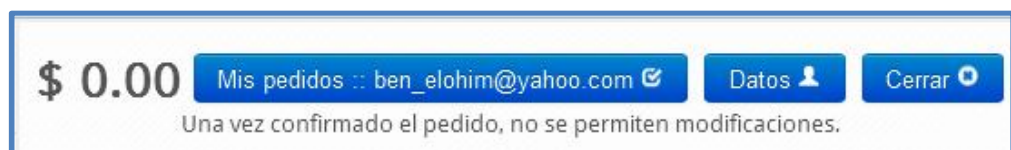
## Iniciando Sesión

Tenemos dos clases de clientes, el que nosotros registramos previamente para pruebas del website y el cliente nuevo. En cualquiera de los dos casos deberán ingresar su usuario y contraseña en los campos indicados, el usuario siempre será el correo electrónico

del cliente y su contraseña, la que haya proporcionado en el formulario de registro.

Al iniciar sesión se mostrará en la parte superior derecha de la pantalla una sección que contiene:

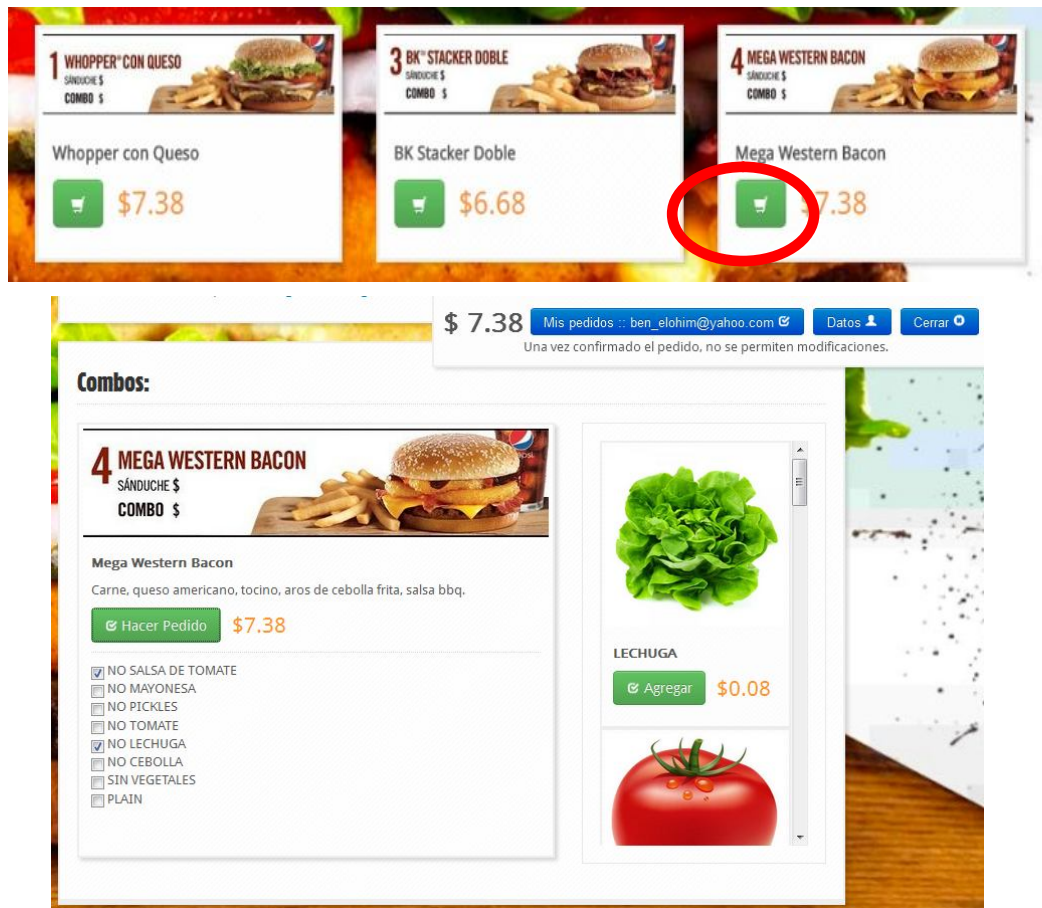
- **Totalizador de Orden:** el cliente a medida que hace su pedido, agrega o quita ingredientes, o añade otros combos puede observar el total a pagar.
- **Mis pedidos:** Al presionar en este botón nos redirigirá a los pedidos que hemos realizado y al que estemos realizando al momento.
- **Datos:** Si el cliente desea actualizar o modificar alguno de los datos que proporcionó en su registro lo podrá hacer presionando el botón Datos.
- **Cerrar:** Cierra la sesión.



### Realizando un pedido

El cliente hará su selección de cualquiera de los combos mostrados, al presionar el botón del carrito de compra del menú de combos, el website le redirige hacia una nueva pantalla en la que el cliente podrá

personalizar su pedido seleccionando las opciones de Especificaciones y/o Agregar.

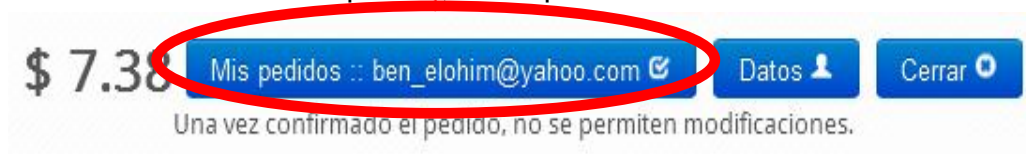


### Terminar Pedido

Una vez que el cliente haya terminado de seleccionar lo que necesita en su pedido, deberá dirigirse al botón Mis Pedidos para ver el detalle final de su pedido, modificarlo, cancelarlo o finalmente confirmarlo.

Cabe recalcar que en la barra se muestra una notificación que indica:

Una vez confirmado el pedido, no se permiten modificaciones.





En la sección mis pedidos el cliente puede ver el resumen de su selección. Si el cliente está seguro de que lo que ha seleccionado es lo correcto, deberá dar clic en el botón Confirmar Orden, el cual le generará un archivo pdf con el detalle de su pedido.

**BK-Delivery :: Contactos** \$ 8.04 Mis pedidos :: ben\_elohim@yahoo.com Datos Cerrar

Una vez confirmado el pedido, no se permiten modificaciones.

Menú Nuestra Empresa Registro Preguntas Frecuentes Contactos

**Mis Pedidos:**

CRITERIO A BUSCAR SELECCIONE ITEM ORDEN ACTUAL BUSCAR LIMPIAR

CONFIRMAR ORDEN #1435926502-27

CANTIDAD	PRODUCTO	VALOR	OBSERVACIONES
1	<b>Mega Western Bacon</b> Carne, queso americano, tocino, aros de cebolla frita, salsa bbq.	\$ 7.38	NO SALSA DE TOMATE NO LECHUGA
1	<b>TOMATE</b> TOMATE	\$ 0.10	
1	<b>QUESO</b> QUESO	\$ 0.56	

ORDEN\_1435926502-27\_2015-07-03\_080741.pdf - Adobe Reader

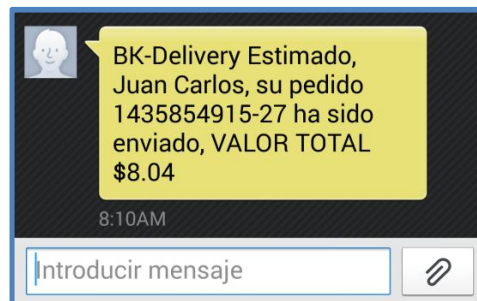
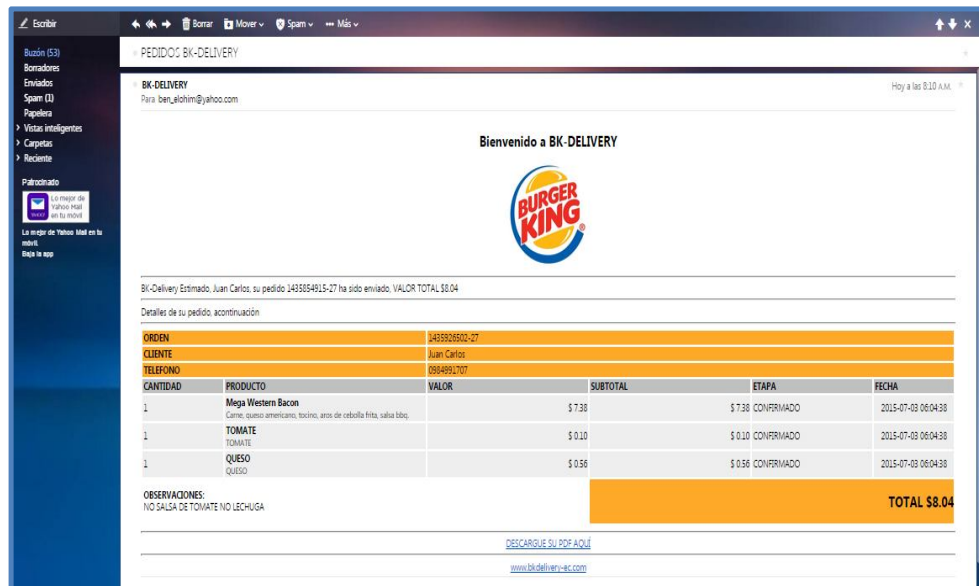
Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

**BK-DELIVERY** ORDEN # 1435926502-27

ORDEN	1435926502-27				
CLIENTE	Juan Carlos				
TELEFONO	0984991707				
CANTIDAD	PRODUCTO	VALOR	SUBTOTAL	ETAPA	FECHA
1	<b>Mega Western Bacon</b> Carne, queso americano, tocino, aros de cebolla frita, salsa bbq.	\$ 7.38	\$ 7.38	CONFIRMADO	2015-07-03 06:04:38
1	<b>TOMATE</b> TOMATE	\$ 0.10	\$ 0.10	CONFIRMADO	2015-07-03 06:04:38
1	<b>QUESO</b> QUESO	\$ 0.56	\$ 0.56	CONFIRMADO	2015-07-03 06:04:38
OBSERVACIONES: NO SALSA DE TOMATE NO LECHUGA			<b>TOTAL \$8.04</b>		

Luego el cliente deberá esperar en breve la notificación vía mensaje de texto y correo electrónico de que su pedido ha sido enviado como se muestra en las ilustraciones:



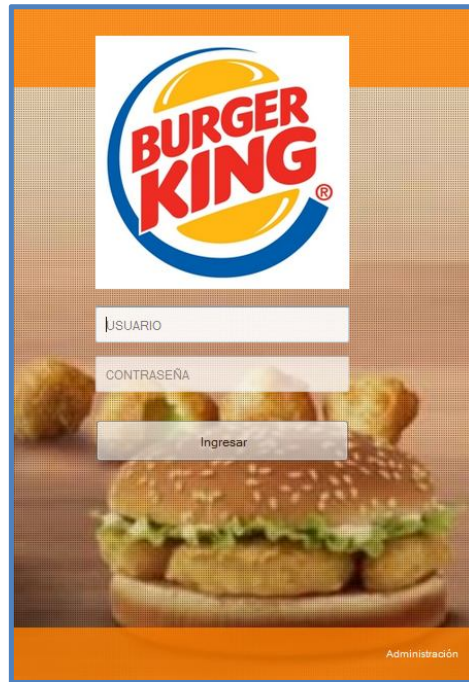


El cliente deberá esperar que el pedido le llegue a su domicilio. Es importante destacar que el período de espera de llegada del pedido en este caso es de 30 a 45 minutos según lo estipulado por el restaurante objeto de este proyecto.

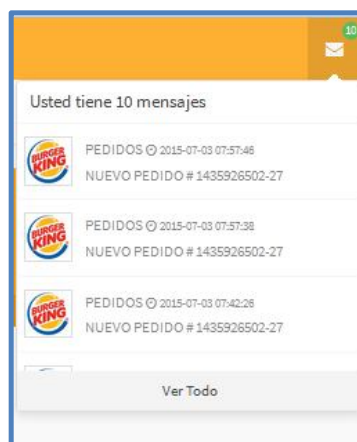
Solamente los clientes cuyo domicilio se haya dentro de la zona de cobertura del Restaurante podrán realizar la transacción en su totalidad, para nuestro caso en particular, este website es un beneficio para los clientes frecuentes de servicio a domicilio de Burger King Urdesa.

## Proceso de Pedido en Panel de Administración

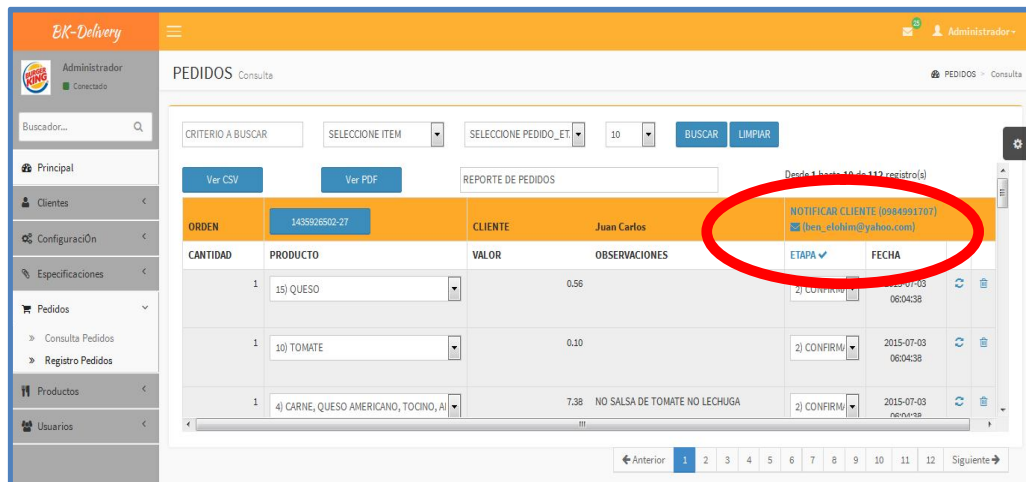
El usuario administrador del website deberá iniciar sesión con su usuario y contraseña. Cabe recalcar que como administrador durante su jornada laboral mantendrá abierta la sesión.



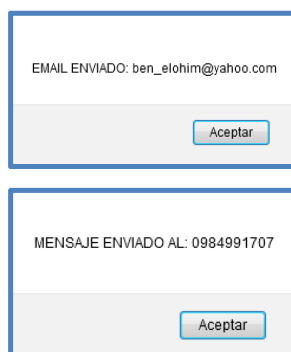
Al ingresar al Panel de Administración notará el sobre de notificaciones de pedidos, alertándole el ingreso de nuevos pedidos.



En la sección de Pedidos Consulta, el administrador podrá verificar la nueva solicitud de pedido que le llega y procederá a confirmarla.



Al clicar en esta opción el sistema de mensajería enviará las notificaciones al cliente por correo electrónico y por mensaje de texto.

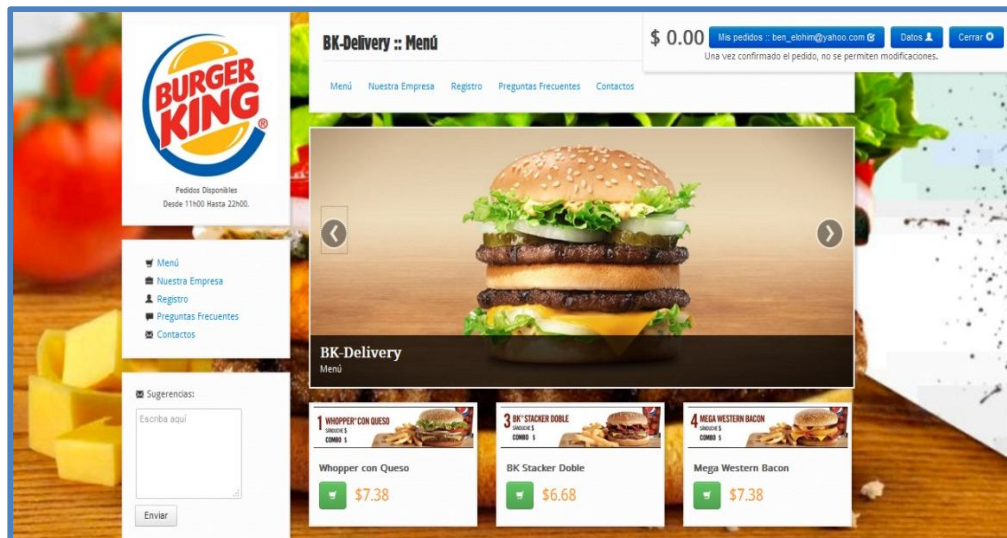


## **RECOMENDACIONES**

El Website de Pedidos Online para servicio a Domicilio de Restaurante de Comidas Rápidas (Proyecto Piloto Burger King Urdesa) ha sido creado con el fin de brindar una atención más ágil a los clientes de servicio a domicilio del restaurante en mención.

1. Se recomienda utilizar Mozilla Firefox por su compatibilidad con los estándares del website y estabilidad en comparación de los demás navegadores.
2. Se sugiere que al administrador mantenga actualizado el menú principal de combos debido a las promociones periódicas que surgen en el restaurante.
3. Sería recomendable que el personal competente del área de sistemas del restaurante elaborara un pequeño manual práctico sobre el uso del website, para ser distribuido entre los clientes de Burger King Urdesa.
4. Las transacciones de compra online de este website contempla únicamente pagos en efectivo, por lo tanto cuando el cliente realiza su pedido debería indicar si requiere cambio para alguna denominación de billete con el que vaya a cancelar.

**WEBSITE DE PEDIDOS ONLINE PARA SERVICIO A DOMICILIO  
DE RESTAURANTE DE COMIDAS RÁPIDAS  
(PROYECTO PILOTO BURGER KING URDESA)**



## **ACERCA DEL PROYECTO**

### **Introducción**

El Website de Pedidos Online para Servicio a Domicilio de Restaurante de Comidas Rápidas (Proyecto Piloto Burger King Urdesa) ha sido desarrollado para atender las necesidades de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente e innovación tecnológica en los procesos de venta de Burger King Urdesa.

El website se ha acoplado al contexto del restaurante objeto de estudio, aunque su flexibilidad permite acoplarse a los restaurantes de comidas rápidas con menús de características similares al de Burger King.

### **Acerca del Proyecto**

El Website de Pedidos Online para Servicio a Domicilio de Restaurante de Comidas Rápidas (Proyecto Piloto Burger King Urdesa) es un sitio de información general sobre Burger King y de compras online y posterior envío a domicilio, exclusivo para clientes registrados de Burger King Urdesa.

### **Contenido**

La información de imágenes de productos y especificaciones es de propiedad de Burger King Co.

El Website de Pedidos Online para Servicio a Domicilio de Restaurante de Comidas Rápidas (Proyecto Piloto Burger King Urdesa) ha sido probado

por clientes obtenidos de la base de datos de servicio a domicilio de Burger King Urdesa y por el personal operativo del área de ventas del restaurante.

## **Web**

El Website de Pedidos Online para Servicio a Domicilio de Restaurante de Comidas Rápidas (Proyecto Piloto Burger King Urdesa), puede ser abierto en la mayoría de los navegadores modernos, Internet Explorer, Chrome y Firefox.

El website se podrá visualizar en computadores personales, celulares y tablets con acceso a internet.

## **CONDICIONES DE USO**

El Website de Pedidos Online para Servicio a Domicilio de Restaurante de Comidas Rápidas (Proyecto Piloto Burger King Urdesa) puede ser accesado ingresando a la página [www.bkdelivery-ec.com](http://www.bkdelivery-ec.com).

Sin embargo, por políticas de la empresa a la cual se ha brindado esta solución tecnológica no estará disponible al público en general, ya que es una prueba piloto.