Buenos días, mi nombre es Eleanna Azuaje Angel. A continuación, presentaré mi proyecto de grado, el cual se denomina Sistema Web para la Gestión de Pedidos en la empresa Adcesa Publicidad.

Cabe aclarar, que esta organización especialista en publicidad física, realizan productos como vallas, rotulaciones, corpóreos publicitarios, entre otros. En efecto, para la creación de estos, debe de existir una relación cliente-empresa, ya que su servicio depende directamente de la capacidad para comprender y satisfacer las necesidades de los clientes de manera eficiente y oportuna.

De ser así, iniciaré hablando sobre la problemática que se presenta en dicha organización para de esta manera determinar el ¿por qué? la propuesta de mi proyecto.

**CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:** Hoy en día, las organizaciones pueden aprovechar las ventajas que ofrece el entorno digital como un alcance más amplio. Pese a esto, la empresa Adcesa Publicidad, carece de un sistema web para llevar a cabo la gestión de pedidos, lo que genera una gran problemática en cuanto a la relación cliente-empresa. Debe señalarse, que la falta de automatización en la gestión de la información de los clientes a causa de errores humanos, ha ocasionado la **introducción de datos incorrectos** o las **omisiones**, así como la duplicación y perdida de registros**, en efecto,** se maneja de manera manual.

De igual manera, los errores en la información pueden **afectar la precisión de los pedidos** y generar retrabajos, **así mismo, la incapacidad de realizar un seguimiento adecuado en las solicitudes** puede resultar en **retrasos, falta de cumplimiento de plazos** o **confusión**, lo cual afecta directamente la **satisfacción del cliente** y puede causar **pérdida de negocios.** No obstante, esta empresa no cuenta con un control de inventario automatizado, pues, la no planificación de materiales, resulta en falta o sobre compras, debido a la entrada incorrecta de datos y la falta de seguimiento en los productos disponibles, lo que a su vez ocasiona un descontrol con los proveedores.

Por otra parte, la falta de análisis de datos adecuados, limita la capacidad de la organización para tomar decisiones basadas en información precisa y actualizada. Sin datos consolidados y fáciles de consultar, los gerentes no alcanzaran a identificar rápidamente cuáles son los servicios más solicitados o qué clientes requieren atención especial, dificultando la toma de decisiones estratégicas.

En respuesta a lo antes expuesto, se plantea el desarrollo de un sistema web para la gestión de pedidos en la empresa Adcesa Publicidad. Esto ayudará a agilizar y mejorar este proceso de manera rápida siendo efectivo, eficiente y eficaz. De todo lo anterior planteado, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la situación actual en la empresa Adcesa Publicidad para llevar a cabo el sistema web en cuanto a la gestión de pedidos?

¿Cuáles serán los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema web para la gestión de pedidos en la empresa Adcesa Publicidad?

¿De qué manera sería el diseño de un sistema web para la gestión de pedidos en la empresa Adcesa Publicidad?

Para dar respuesta a las problemáticas identificadas, se establecieron los siguientes

**Objetivos de la investigación**

**Objetivo General:**

Desarrollar un sistema web para la gestión de pedidos en la empresa Adcesa publicidad.

La cual, para cumplir con el objetivo principal se llevarán a cabo los siguientes

**Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual en la empresa Adcesa Publicidad en cuanto a la gestión de pedidos.

Determinar los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema web para la gestión de pedidos en la empresa Adcesa Publicidad.

Diseñar un sistema web para la gestión de pedidos en la empresa Adcesa Publicidad.

**Justificación**

La propuesta de desarrollar un sistema web surge como solución a la cantidad de problemas en aras de mantener una relación cliente-empresa. Ayudando a gestionar la información, optimizando los procesos internos y agilizando las operaciones. Además de brindar un mayor control, ya que podrán llevar un seguimiento. Esto fomentará la responsabilidad y el compromiso.

**Alcances y Limitaciones**

Dentro de sus funciones, incluirá el control de inventario, herramientas de comunicación como la mensajería instantánea, permitirá el envío de notificaciones al solicitante de acuerdo a como se vaya desarrollando el producto. Al mismo tiempo, estará a disposición para que el gerente consulte las estadísticas y análisis en cuanto a las ventas, tendencias de productos y comportamientos de los clientes. Tomando esto en cuenta, la delimitación del proyecto se centrará en el desarrollo de un sistema web, por lo que la implementación no se llevará a cabo en este software.

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

**Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes son trabajos precedentes e investigaciones realizadas relacionados con las variables del estudio propuesto.

Dentro de este marco de ideas, Guerra Poalasin (2021) realizó un proyecto titulado “Desarrollo de aplicación web progresiva para la gestión de pedidos aplicada a la empresa de ropa HOXTON”, en Tungurahua-Ecuador, este software se relaciona con mi proyecto, ya que hicieron uso de la metodología XP.

Al mismo tiempo, Ayala (2024) en su proyecto “Sitio web para la gestión de pedidos y publicidad en la empresa Cactus Westers Pro ubicada en Palo Negro, estado Aragua”, comparte el mismo objetivo de crear un sitio web para la gestión de pedidos destinado a una empresa de publicidad.

Por su parte, Gutiérrez (2023), realizó un trabajo de grado de un “Sistema web para la gestión de inventario en Vázquez Moto Repuesto Súper GS F.P”, en la UNELLEZ, estado Barinas, este sistema, coincidiendo con mi proyecto en cuanto a la gestión de inventario, la cual debe ser desarrollado para la gestión de pedidos.

**Bases legales**

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en el artículo 110 expresa que “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social, y político del país, así como para la seguridad y soberanía”.

De esta manera, el proyecto se ajusta al marco legal, que reconoce el interés público de el uso de herramientas digitales en la gestión de pedidos apoyando los objetivos de innovación tecnológica, fomentando el desarrollo económico.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | ítems |
| Sistema Web | Es una aplicación web que permite accesibilidad desde diferentes dispositivos y ubicaciones, facilitando interacciones y colaboración en línea. | Se refiere a un sistema web que opera mediante la combinación de tecnologías y procesos para ofrecer servicios accesibles en línea. | Interfaz Intuitiva | Accesibilidad |  |
| Usabilidad |
| Requerimientos funcionales | Registro de usuario |
| Estadísticas |
| Gestión de Pedidos | Es el proceso mediante el cual, contribuye a mejorar la experiencia del cliente, optimizar la cadena de suministro, reducir costos operativos y aumentar la rentabilidad de la empresa. | La gestión de pedidos es un proceso automatizado que abarca desde interacción inicial con el cliente | Interactividad | Retroalimentación |  |
| Mensajería instantánea |
| Automatización | Eficiencia operativa |

Para el desarrollo de este proyecto se han señalado:

Variable independiente: **Sistema web**

Variable dependiente: **Gestión de pedidos**

Cada variable esta derivada en diferentes dimensiones para su funcionamiento:

Dentro del **sistema web** tenemos la dimensión **interfaz intuitiva** que se refiere a un diseño de interfaz de usuario que sea fácil de comprender y navegar, sin que se requiera de instrucciones extensas. Como indicadores en ella está la **accesibilidad y la usabilidad** como atributo que hacen que sea fácil de usar.

Seguidamente, en la dimensión **Requerimientos funcionales** se pueden ubicar los indicadores tales como: **Registro de** **usuario** y **estadística**: que permite una visión clara y detallada de los datos operativos, lo que facilita la toma de decisiones informadas y mejora la eficiencia operativa de la empresa.

Por otro lado, en la variable dependiente **gestión de pedidos**, cuenta con las dimensiones como la **interactividad** que se refiere a la capacidad del sistema web para permitir a los usuarios realizar acciones. Como indicadores en ella está la **retroalimentación** y la **mensajería instantánea** fortaleciendo la comunicación y mejorando la experiencia del usuario, facilitando la interacción directa y oportuna entre la empresa y el cliente

De igual forma en la dimensión **automatización,** para la gestión de pedidos es crucial ya que reduce los margenes de error, por ello como indicador se encuentran la **eficiencia operativa** para gestionar sus procesos organizacionales, alcanzando los objetivos de manera eficaz.

**CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

**Naturaleza de la investigación:** El enfoque metodológico adoptado se fundamentó en el modelo cuantitativo. donde el investigador tiene la capacidad de elegir las técnicas e instrumentos más apropiados para recopilar información

**Diseño de investigación**: se ajustó a los propósitos de un diseño de investigación de campo, ya que los datos se obtuvieron directamente en el espacio donde se efectuó el estudio.

**Modalidad de la investigación**: La investigación se respaldó en la modalidad de un Proyecto Especial, el cual son aquellos que a través de una investigación proponen creaciones que tienen un interés cultural y una utilidad.

**Población y muestra:** La población está conformada por 22 personas, la cual las conforman, el gerente, administradora, contadora, almacenista, coordinadores, operadores, gerente y asesores comercial, cabe resaltar en este caso la muestra es igual al tamaño de la población por ser esta una población finita.

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Para obtener los datos relacionados con la necesidad que presenta la empresa se utilizará la técnica de la observación directa.

Aunado a esto, como instrumento, se presenta un cuestionario, con tres opciones de respuesta: Siempre, algunas veces y nunca.

**Metodología XP:** La metodología XP es un conjunto de técnicas que dan agilidad y flexibilidad en la gestión de proyectos. También es conocida como Programación Extrema y se centra crear un producto según los requisitos exactos del cliente. De ahí, que le involucre al máximo durante el método de gestión del desarrollo del producto.