

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

**TEMA:**

IMPLEMENTACIÓN DE UN SITIO WEB ONLINE PARA RECOPIACIÓN Y  
PERSONALIZACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, PARA  
TRABAJOS DE DISEÑO GRÁFICO

**AUTOR:**

Macas Chimbolema, Doris Paola

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de**  
Ingeniero en Comercio Electrónico

**TUTOR:**

Cruz Luzuriaga, María Isabel

**Guayaquil, Ecuador**

10 de septiembre del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **MACAS CHIMBOLEMA DORIS PAOLA**, como requerimiento para la obtención del Título de Ingeniero en Comercio electrónico

**Tutor**

f. \_\_\_\_\_

**Cruz Luzuriaga, María Isabel**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Ulloa Armijos, Ana del Rosario**

**Guayaquil, 10 de septiembre del 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Macas Chimbolema Doris Paola**

**DECLARO QUE:**

El trabajo de titulación: **“Implementación de un sitio web online para recopilación y personalización de requerimientos de clientes, para trabajos de diseño gráfico”**, previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Comercio electrónico**, ha sido desarrollado respetando los derechos intelectuales de terceros conforme a las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las fuentes bibliográficas.

Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, 10 de septiembre del 2019**

**AUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**Macas Chimbolema Doris Paola**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE INGENIERÍA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

### AUTORIZACIÓN

Yo, **Macas Chimbolema Doris Paola**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución de trabajo de Titulación: **“Implementación de un sitio web online para recopilación y personalización de requerimientos de clientes, para trabajos de diseño gráfico”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 10 de septiembre del 2019**

**AUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**Macas Chimbolema Doris Paola**



## **AGRADECIMIENTO**

*Primero agradezco a Dios por darme la sabiduría necesaria para culminar este presente proyecto.*

*Agradezco a mis padres Nelson Macas y Ana Chimbolema por el apoyo incondicional que me han brindado en cada etapa de mi vida.*

*Agradezco a la Ing. María Isabel Cruz por los conocimientos brindados para culminar este presente proyecto.*

Doris Paola Macas Chimbolema

## DEDICATORIA

*A Dios por ser el pilar fundamental en mi vida*

*A mis padres Nelson Macas y Ana Chimbolema por el esfuerzo que hacen día a día.*

*A mi hermana Brithany Macas que es la alegría de nuestra familia.*

Doris Paola Macas Chimbolema



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**ING. ANA DEL ROSARIO ULLOA ARMIJOS, M.A.E.**

f. \_\_\_\_\_

**LCDA. JANETT MARÍA SALAZAR SANTANDER, M.A.E.**

f. \_\_\_\_\_

**ING. MARÍA ISABEL CRUZ LUZURIAGA, M.S.I.G.**

**TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**ING. GUILLERMO CÉSAR TAFUR AVILÉS, M.A.I.**

**OPONENTE**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Título Preliminar.....	2
Diagnóstico .....	2
Descripción del contexto .....	2
Antecedentes .....	4
Experiencias previas sobre el problema.....	5
Justificación6	
1.1.1. Justificación del proyecto. ....	6
Formulación del problema.....	7
1.1.2. La descripción de la situación problema .....	7
1.1.3. La formulación del problema. ....	7
1.1.4. Delimitación del problema.....	7
Objetivos.....	8
1.1.5. Objetivo General .....	8
1.1.6. Objetivo Específicos.....	8
Relación del proyecto con el programa de estudio.....	8
Marco Teórico .....	10
2.1. Comercio electrónico.....	10
2.1.1. Componentes del comercio electrónico .....	11
2.1.2. Plataformas de comercio electrónico .....	13
2.1.3. Comercio electrónico vs comercio tradicional .....	15
2.2. Diseño gráfico como modelo de negocios en el internet .....	17
2.3. Análisis de las opciones de software para bosquejar requerimientos	21
2.4. Diseño centrado en el usuario (DCU) como elemento a tomar en cuenta en el diseño gráfico.....	22

2.5. Usabilidad.....	24
2.6. Experiencia de usuario (UX).....	25
2.6.1. Diferencias entre Usabilidad y Experiencia de Usuario .....	26
2.6.2 Análisis de Tipos de Test de Experiencia de Usuario .....	27
2.6.3. Formulario SAM .....	28
2.7. Marco conceptual .....	29
Diseño metodológico .....	31
3.1. Herramientas De Investigación .....	32
3.2. Diseño de la investigación.....	37
3.3. Población y Target de aplicación.....	37
3.4. Cálculo de la muestra.....	38
3.6. Resultado De Encuestas .....	39
3.8. Cronograma de actividades.....	51
3.9. Recursos .....	55
3.10. Presupuesto .....	55
Conclusiones .....	58
Recomendaciones .....	59
Anexos.....	64

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Cuadro comparativo de herramientas para el bosquejo de requerimientos</i> .....	21
Tabla 2: <i>Análisis de tipos de test</i> .....	27
Tabla 3: <i>Calculo de la muestra de encuestas</i> .....	38
Tabla 4: <i>Calculo de la muestra de entrevistas</i> .....	38
Tabla 5: <i>Calculo de la muestra de entrevistas</i> .....	50
Tabla 6: <i>Cronograma de actividades</i> .....	51
Tabla 7: <i>Bienes Informáticos y materiales de oficina</i> .....	55
Tabla 8: <i>Presupuesto del sitio Web</i> .....	55
Tabla 9: <i>Presupuesto de gastos básicos</i> .....	56
Tabla 10: <i>Presupuesto total</i> .....	56
Tabla 11: <i>Respuestas de entrevistas</i> .....	72
Tabla 12: <i>Resultado del experimento</i> .....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cadena de consumo en comercio tradicional.....	16
Gráfico 2: Cadena de consumo en comercio electrónico.....	16
Gráfico 3: Los maniqués de Prueba SAM que se muestran durante el experimento .....	28
Gráfico 4: Clientes que han realizado operaciones de comercio electrónico	39
Gráfico 5: Métodos de pago utilizados.....	39
Gráfico 6: Preocupaciones de los clientes al momento de comprar en línea. .....	40
Gráfico 8: En alguna ocasión ha solicitado servicios de un diseñador gráfico. .....	42
Gráfico 9: Donde acude para contratar servicios de un diseñador gráfico...	42
Gráfico 10: Le ha costado comunicar sus ideas al diseñador gráfico .....	43
Gráfico 11 Que considera que es lo más complicado de comunicar al diseñador gráfico. ....	43
Gráfico 12: El arte realizado por un diseñador gráfico cumplió con lo que usted solicitó. ....	44
Gráfico 13: Como usted lleva a cabo el proceso de trabajos de diseño gráfico. ....	45
Gráfico 14: Le gustaría bosquejar sus ideas de diseño vía online, con herramientas amigables para llevar a cabo su diseño. ....	46
Gráfico 15: Estaría usted de acuerdo de bosquejar vía online los elementos de su diseño gráfico para luego pagar y obtener el arte final. ....	46
Gráfico 16: Resultado de la muestra de encuestas. ....	65
Gráfico 17: Resultado De Las Entrevistas. ....	66

## RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación consiste en la Implementación de un sitio web online para recopilación y personalización de requerimientos de clientes, para trabajos de diseño gráfico. Todo ello, dado a que actualmente los clientes al desear adquirir un servicio de diseño gráfico, no siempre posee el total conocimiento del manejo de estas herramientas. Para conocer aún más sobre los inconvenientes que se les presentan a estos clientes, como a su vez la importancia de adquirir la implementación de dicho sitio web, fue necesario aplicar una investigación de tipo exploratoria, para generar un acercamiento a un problema y así conocer las condiciones existentes del mismo, de la misma manera, se aplicaron técnicas cuantitativa y cualitativa de la encuesta encuestas en línea dirigida al consumidor final, usando las herramientas de Google Forms, donde se enviaron formularios a clientes frecuentes de la imprenta *Fantasticopy*, por otra parte la aplicación de la entrevista fue dirigida a los diseñadores, mediante previa cita, todo ello con la finalidad de evidenciar elementos o información relevante desde ambos tipos de enfoques. De acuerdo a lo mostrado, se llega a la conclusión de diseñar una plataforma web para el comercio electrónico de productos finales personalizados de diseño gráfico, ya que en muchas ocasiones el cliente debe pagar por este proceso y lamentablemente el resultado no siempre satisface sus expectativas.

**Palabras claves:** E- commerce, diseño gráfico, clientes.

## **ABSTRACT**

The development of this research work involves the implementation of an online website for the collection and customization of customer requirements, for graphic design work. All this, given that currently customers wishing to acquire a graphic design service, do not always have full knowledge of the use of these tools. In order to know even more about the inconveniences that are presented to these clients, as well as the importance of acquiring the implementation of said website, it was necessary to apply an exploratory investigation, to generate an approach to a problem and thus know the Existing conditions of the same, in the same way, quantitative and qualitative techniques of the survey were applied online surveys aimed at the final consumer, using the Google Forms tools, where forms were sent to frequent customers of the Fantasticopy printing house, on the other hand the Interview application was addressed to designers, by appointment, all with the purpose of evidencing relevant elements or information from both types of approaches. According to what has been shown, it is concluded to design a web platform for the electronic commerce of customized graphic design final products, since in many cases the client must pay for this process and unfortunately the result does not always meet their expectations.

**Keywords:** E-commerce, graphic design, customers.

## **Título Preliminar**

Implementación de un sitio web online para recopilación y personalización de requerimientos de clientes, para trabajos de diseño gráfico

### **Diagnóstico**

#### **Descripción del contexto**

Con el devenir de los tiempos, el uso de las tecnologías para el desarrollo de las tareas más cotidianas se ha vuelto un elemento importante y en algunos casos imprescindibles de la vida humana. El uso de las distintas formas de comunicación mediante el uso tecnológico no solo ha facilitado los procesos rutinarios, sino que permite personalizar muchas de las ideas que desde el espíritu emprendedor tienen los seres humanos.

En ese sentido, se realiza una investigación con el fin de observar y facilitar requerimientos de clientes que buscan soluciones de diseño gráfico.

Actualmente, la presencia en el mercado por parte de una empresa dedicada al diseño gráfico no solo implica una alta competitividad, sino que los productos, al ser tan personales, dependen de la subjetividad del requerimiento que el cliente solicita; al ser diverso el pensamiento humano e infinitas las posibilidades imaginativas, *no siempre se obtiene lo que el cliente busca y los niveles de satisfacción con el producto recibido, no refleja el esfuerzo realizado por parte del diseñador.*

El desarrollo de dicha industria en el país ha tenido distintos matices, y con las diversas crisis económicas, nacionales e internacionales, se ve afectada en su producción, importación y exportación de sus productos, a tal punto que ha llevado a considerar la necesidad de mejorar los modelos de gestión empresarial para aumentar la productividad y estandarizar la calidad de sus productos.

En ese sentido, se apuesta a la tecnología, el desarrollo de nuevas plataformas y herramientas para hacer sustentable y sostenible el desarrollo

del sector. Así, los avances tecnológicos del Ecuador con el uso de recursos como: plotter, software de tratamiento de texto e imagen y otros, son parte de los cambios por los que la industria apuesta, aunque los empresarios más pequeños no siempre tienen accesos a las nuevas tecnologías, lo que continúa siendo un reto para el sector.

La Corporación Financiera Nacional (Corporación Financiera Nacional, 2017), señala que la industria gráfica ecuatoriana se constituye en un sector primordial dentro del sector de la producción nacional “ya que por lo menos el 70% de su producción se usa como sustento para la exportación de los productos de otros sectores económicos, colaborando principalmente con la impresión de sellos, logos, publicidades, entre otros” (Corporación Financiera Nacional, 2017).

En el año 2016 de las 289 empresas dedicadas a la impresión y actividades de servicios relacionados, 60% de ellas se encontraban concentradas en las provincias de Pichincha y Guayas (213 y 76, respectivamente), predominando las mediana y pequeñas empresas en este sector. Y la tendencia del sector es al crecimiento, representando hasta el momento un 0,57 del PIB nacional (Corporación Financiera Nacional, 2017).

## **Antecedentes**

Tomando en cuenta lo anterior, hoy en día la apuesta del sector hacia el empleo de las tecnologías de la comunicación y la información es evidente. La lógica del mercado en que el sector gráfico industrial del país se maneja puede ser muy atractiva, sin embargo, es claro que la mayoría de los participantes de la industria son pequeñas y medianas empresas que por su estructura realizan un trabajo personalizado que busca satisfacer a los clientes. (Corporación Financiera Nacional, 2017)

Con el empleo de las tecnologías, el sector tiene visos de ampliarse y modernizarse tomando en cuenta la satisfacción de los clientes con los productos ofrecidos, considerando el punto de vista de la personalización de los requerimientos de los mismos; ello es así, debido a que actualmente, los clientes no siempre quedan satisfechos con los productos de diseño gráfico que reciben desde muchas de las empresas que ofrecen dicho servicio, y esto es así debido a propia subjetividad de las ideas que se deciden imprimir. (Echevarría, 2006)

Elementos como los puntos de vista distintos de observar la idea a desarrollar, las formas en que la comunicación se realiza, o la incomprensión de los conceptos que el cliente desea en su diseño final, pueden influir en la insatisfacción de los productos; pues si bien el trabajo del diseñador gráfico debería ser la traducción de la idea en metodologías, instrumentos y recursos que le permitan dar solución al requerimiento del cliente, el uso de la tecnología digital se constituye en una potencial herramienta poco explotada para personalizar dichos requerimientos (UCB, 2015).

## **Experiencias previas sobre el problema**

En este sentido, de acuerdo a lo observado en una pequeña empresa dedicada a la imprenta, han existido distintas formas de abordar la realización del diseño gráfico de productos para un cliente, de forma tal que el cliente quede satisfecho con el trabajo final.

La manera tradicional ha sido la del trabajo a la par con el cliente en físico, y establecer las ideas de los diseños, de forma tal que la imagen y los conceptos de los clientes se observe representada en el trabajo del diseñador. Otra forma implica que el cliente realice su idea con herramientas tecnológicas de diseño que conozca y estén a su alcance y manejo, para luego el diseñador llevarlas a cabo, pulirlas y reflejar un trabajo de calidad en los instrumentos básicos para la impresión.

Con ello, el uso de las plataformas online de diseño gráfico gratuitas y pagadas están incrementando su uso, y ello representa un potencial a desarrollar desde el punto de vista de un negocio rentable.

## Justificación

### 1.1.1. Justificación del proyecto.

El objetivo del diseñador gráfico es llevar a la realidad las ideas de los clientes, tomando en consideración los recursos ofrecidos, los programas a emplear, las necesidades particulares del cliente, el arte final y desde luego, la fluidez y claridad de la comunicación. *En ese sentido, se plantea la creación de una plataforma virtual que permita a los clientes, realizar sus diseños utilizando una herramienta de diseño que sea amigable con el usuario, y que él mismo pueda personalizar sus diseños, sin la necesidad de acercarse a la imprenta físicamente.*

Uno de los aportes de este trabajo de investigación será el acercamiento de una herramienta de diseño a los clientes, pero también permitirá que se realicen compras de sus productos diseñados en dicha plataforma web sin salir de la comodidad de su entorno. En otras palabras, el cliente podrá diseñar y ordenar la compra y entrega de sus productos, diseñados por él mismo y recibirlos en donde desee. Lo anterior se visualiza como una novedosa idea que toma en cuenta el comercio en línea y el diseño gráfico de productos personalizados, y en última instancia, se visualiza como una propuesta para recopilar y personalizar requerimientos.

Se analizó el método de trabajo de las microempresas en la ciudad de Guayaquil, dando como resultado que ninguna microempresa cuenta con una plataforma de toma de requerimientos para trabajos de diseño gráfico.

Desde el punto de vista de los clientes se presentan las siguientes ventajas:

- Personalización y *autonomía* en la realización de sus diseños gráficos
- El cliente ahorra tiempo y dinero, debido a que no necesita ir a ningún establecimiento para realizar sus trabajos de diseño gráfico, ni tampoco adquirir los servicios de un diseñador.

## **Formulación del problema**

### **1.1.2. La descripción de la situación problema**

Cuando el cliente desea adquirir un servicio de diseño gráfico, generalmente no tiene conocimientos del manejo de estas herramientas, por lo que este se acerca al local de la imprenta y le describe verbalmente su idea al diseñador.

El cliente, sin tener conocimiento de diseño gráfico, acude físicamente a una imprenta para que una persona diseñe sus ideas, y compra el producto físico contendiente del arte realizado por el diseñador.

El problema es que muchas veces el cliente debe pagar por este proceso y lamentablemente el resultado no siempre satisface sus expectativas.

### **1.1.3. Formulación del problema.**

¿Cómo influye la creación de una herramienta para la toma de requerimientos de trabajos de diseño gráfico, en la satisfacción de cliente?

### **1.1.4. Delimitación del problema.**

El proyecto se limita al diseño de una plataforma web para trabajos de diseño gráfico, de forma tal, que sus clientes puedan ingresar a la plataforma para realizar sus ideas de diseño gráfico (sin experiencia previa) y comprar el producto final desde la plataforma virtual.

- Campo: Comercio electrónico, diseño gráfico
- Área: Tecnológica
- Aspecto: Productos y servicios
- Ubicación: Ecuador, Provincia de Guayas
- Delimitado a: Configuración de comercio electrónico, herramientas de diseño gráfico.

## **Objetivos**

### **1.1.5. Objetivo General**

Implementar una plataforma web para el comercio electrónico de productos finales personalizados de diseño gráfico.

### **1.1.6. Objetivo Específicos**

- Comprender la realidad del comercio electrónico de productos de diseño gráfico.
- Describir el proceso de recopilación de información y personalización de productos de diseño gráfico en microempresas de impresión.
- Identificar herramientas de diseño gráfico amigables para personas sin conocimiento previo de las mismas, que puedan ser destinadas a una plataforma web.
- Diseñar una plataforma web para el comercio electrónico de productos finales personalizados de diseño gráfico.

### **Relación del proyecto con el programa de estudio**

La implementación de este proyecto tiene relación directa con todos los conocimientos adquiridos durante los años de estudio de la carrera de Comercio Electrónico. Las distintas áreas en que se encuentran distribuidas las asignaturas demuestran lo aprendido, así, el área de Administración proporcionó lo necesario para analizar el contexto financiero para implementar el sitio web, siendo las materias de Contabilidad de Costos, Evaluación de Proyectos y Aspecto Legal en Comercio Electrónico las asignaturas aprendidas.

En el área de Comercio Electrónico se estudiaron materias relacionada con la programación, para el desarrollo de la página web, tales como Introducción a la programación, Lenguaje hipertexto, Programación web, Páginas dinámicas,

Reingeniería web, Auditoria de sitios web, Intranet y extranet, Comunidad virtual e interfaz web. La aplicación de estos conocimientos permite la creación de una página web y todo lo relacionado con su publicación y publicidad en internet.

Por último, las materias de Diseño, como Diseño gráfico y Diseño y gestión de contenidos permitieron diseñar la página que se publicará.

## **Marco Teórico**

### **2.1. Comercio electrónico**

El concepto de comercio electrónico (e-commerce, e-Business, e-Comercio) está referido a las ventas que se generan por medio del Internet, cable o TV interactiva y cuyos pagos se realizan vía online (A. Fonseca, 2014).

Existe un consenso en torno a que su definición se trata de transacciones comerciales en donde no existe la mediación física entre las partes que realizan las operaciones, lo que significa que la ejecución de pedidos, informaciones y pagos se realizan vía electrónica.

Al implementar esta forma de venta las empresas pueden darse a conocer por redes sociales aprovechando la evolución y acogida de sitios como Facebook, Twitter; promocionando su marca y logrando un contacto continuo con el cliente. Esta inversión genera reducción de gasto económico para la empresa, al no tener gastos fijos y aumenta la cantidad y capacidad de transacciones diarias recibidas por hora, generando mayores ganancias (Coral Dávila & Iza Carvajal, 2018).

Entonces, el comercio electrónico, aunado al uso de las tecnologías está desarrollando poco a poco sus potencialidades en tanto la interconexión entre usuarios se incrementa con el paso del tiempo; y esta realidad no es invisible en Ecuador. De acuerdo con Ramírez Armijos & Reyes Bacusoy (2018)

En Ecuador el comercio electrónico va ganando territorio poco a poco permitiendo a los negocios y comercio grandes ventajas y reconocimientos de su marca a nivel nacional e internacional. Según cifras otorgadas por el INEC (Instituto Nacional de

Estadísticas y Censos) el 33.9% tiene acceso al Internet, esto obliga a un cambio en el modelo comercial de los negocios.(p. 33)

### **2.1.1.Componentes del comercio electrónico**

El comercio electrónico (E-Commerce) es el medio por el cual el cliente puede realizar compra/venta de productos, usando cualquier medio electrónico conectado a internet, el cliente navega buscando el producto deseado en un portal o aplicación móvil para hacer la compra, debe realizar la autenticación ingresando todos sus datos personales, dirección de entrega, forma de pago y esperar la conformación y despacho de los productos.

Al implementar esta forma de venta las empresas pueden darse a conocer por redes sociales aprovechando la evolución y acogida de sitios como Facebook, Twitter; promocionando su marca y logrando un contacto continuo con el cliente. Esta inversión genera reducción de gasto económico para la empresa, al no tener gastos fijos y aumenta la cantidad y capacidad de transacciones diarias recibidas por hora, generando mayores ganancias. (Coral Dávila & Iza Carvajal, 2018)

De acuerdo con los aportes de Coral Dávila & Iza Carvajal (2018), existen diversos componentes del comercio electrónico que lo caracterizan en relación a otros tipos de comercio:

**Catálogo:** Permite la creación y clasificación de productos para una mejor búsqueda

**Carrito de compras:** contiene el registro de los ítems seleccionados por los consumidores, guardando temporalmente los ítems para proceder luego a la confirmación de la compra

**Proceso de pago:** Es la confirmación del pedido y el proceso de pago electrónico, el cual se realiza una vez que se confirma en la sección del carro de compras, los ítems que se van a adquirir a contra entrega.

**Cuenta de cliente:** Es la selección que se realiza para acceder a la información del cliente en la cual se colocan los datos para la entrega de los ítems, como la dirección, pero también, se colocan los elementos de seguimiento y el historial de órdenes de compra, se guarda los productos que el cliente selecciona para ser comprados en fechas posteriores.

**Páginas informativas:** Implica la información de apoyo para el proceso o el funcionamiento de la plataforma electrónica, la misma direcciona a los usuarios hacia la compra de un producto.

**Cuenta administrador:** Esta sección permite al administrador gestionar el catálogo, clientes, órdenes de compra, ofertas, reportes, entre otros.(p. 3)

De igual manera, Ramírez Armijos & Reyes Bacusoy (2018), indica la existencia de otros elementos a considerar para llevar a cabo el comercio electrónico:

**Producto:** Definido como algo que se ofrece (sea material o un servicio) en el marco de un mercado con el objetivo de satisfacer las necesidades de un consumidor

**Servicio:** Implica las acciones que se realizan en el marco de un mercado, para una persona o entidad con la finalidad de satisfacer una necesidad

Consumidor: Es la entidad, o el individuo que busca algún producto o servicio ofrecido por alguien más, el mismo tiene dispuesto unos recursos para contratar los servicios o adquirir un producto.

**Cliente:** Es la persona que emplea un servicio o consigue un producto, bien sea de manera frecuente o de manera ocasional

Pedido: Es la solicitud de un producto o servicio realizado a través de distintos medios

**Cotización:** es la forma en la que estiman los valores o precios de los productos o servicios

**Búsqueda inteligente:** Es un tipo de búsqueda realizada añadiendo características adicionales presentadas en los motores de búsquedas

Es común conocer que, con cada vez más frecuencia, las empresas valoran la digitalización de sus productos y su negocio, creando perfiles web destinados al público entre los 18 años y los 45 años propendiendo la facilidad en las transacciones y en ese sentido, los tipos de pago como pago en efectivo a contra entrega, depósito bancario, tarjeta de débito, crédito, etc.

### **2.1.2. Plataformas de comercio electrónico**

De acuerdo con Ramírez Armijos & Reyes Bacusoy (2018), es el software que sirve para crear la virtualización de la tienda y así vender los productos mediante la plataforma web.

Hoy en día hay una diversidad de plataformas de comercio electrónico que favorecen la creación de empresas online. Dichas plataformas tienen la cualidad de poseer un acceso como administrador del sitio, y otro para los clientes; dichos accesos son conocidos como Back-end (que implementa los módulos del administrador del sitio y sus estadísticas), y el Front-end que es la vista del catálogo de productos y servicios ofrecidos

Si bien existen espacios web que facilitan la creación de e-commerce que son de código abierto, las mismas tienen ventajas y desventajas:

- Ventajas
  - Son gratuitos
  - Existe mayor control creativo sobre el diseño de la plataforma y sus funcionalidades
  - Permite el desarrollo creativo de nuevas partes del código base
  - Se puede controlar el hosting, los complementos y los temas de la tienda.
  - Son construidos en comunidad, amigables con los desarrolladores y existe soporte comunitario para su desarrollo.
- Desventajas
  - Requieren un mayor conocimiento por parte del desarrollador para llevarla a cabo
  - Se debe buscar un servidor para su alojamiento
  - Todas las operaciones como el mantenimiento, la seguridad y su optimización se realizan por uno mismo
  - El soporte técnico no es dedicado

De acuerdo con Warnimont (2019), algunas plataformas de código abierto son:

- WooCommerce (En WordPress)
- X-Cart
- Zen Cart
- Magento Open Source
- OpenCart
- PrestaShop
- osCommerce
- JigoShop
- Drupal Commerce
- WP eCommerce
- Ubercart

### **2.1.3.Comercio electrónico vs comercio tradicional**

El comercio electrónico se está convirtiendo con cada vez más frecuencia en la nueva forma de interrelación empresarial basado en las nuevas tecnologías, lo que implica que este tipo de comercio, abarcará todos los ámbitos de las transacciones comerciales, además de elementos claves como la publicidad, la búsqueda de clientes, de proveedores y de financiación, pero también servicios como la atención del soporte técnico, las reclamaciones, atención al cliente, o servicios varios.

En contraste con el comercio tradicional, se eliminan los intermediarios, las barreras de la movilidad, y las barreras geográficas para lograr realizar transacciones comerciales

De acuerdo con Fonseca (2014), El e-commerce permite la creación de nuevas figuras que hasta ahora han sido impensables en el comercio tradicional:

Aparece la figura del Prosumer (mezcla de productor y consumidor) que no es más que el cliente que se diseña sus productos “a medida”, valiéndose de la interactividad y la libertad de internet.

Otro nuevo concepto relacionado con la gestión de proveedores es el de Just in Time, ya que por la inmediatez de las herramientas que proporciona internet, las empresas pueden acoplar la producción a la demanda (p. 9)

Por otro lado, la cadena de consumo en ambos tipos de comercio es la siguiente:



Gráfico 1: Cadena de consumo en comercio tradicional

Fuente: Fonseca (2014)



Gráfico 2: Cadena de consumo en comercio electrónico

Fuente: Fonseca (2014)

En el comercio tradicional la manera en la que se establece la cadena de consumo implica al fabricante, al distribuidor, al vendedor y finalmente al consumidor, mientras que, mediante el comercio electrónico, el intermediario es el internet.

## **2.2. Diseño gráfico como modelo de negocios en el internet**

Al momento de decidir prestar el servicio del diseño gráfico por internet, es necesario considerar el valor o costo de dicho trabajo, lo que implica tener en consideración elementos como la ciudad en la que se trabaja y el público objetivo al que va dirigido el diseño, pero también, factores como la competencia que existe en el mercado.

Un diseño proveniente de un profesional freelance, no tendrá el mismo costo que el de una compañía dedicada a este servicio, lo cual invita a mejorar la experiencia, la diversidad en el portafolio que se maneje, el talento y la visibilidad que los trabajos que se hayan realizado tengan.

En ese sentido, el internet ofrece una gama para ofrecer el trabajo a todo aquel que trabaja como profesional en diseño gráfica; y considerando que son cada vez más las personas que prefieren buscar y contratar servicios en la web, en lugar de tener que movilizarse a un lugar y contratar los servicios, el entorno online se constituye en un puente conector entre el profesional del diseño gráfico y los posibles clientes, presentando buenas oportunidades de negocio para ambos.

De acuerdo con Cruz (2016), una de las formas más rápidas para obtener ingresos económicos empleando el internet siendo diseñador gráfico es mediante su registro en diversas plataformas, y mediante una convocatoria, una persona o un cliente, conocer los detalles del trabajo que se solicita y el presupuesto asignado o el intercambio de la información sobre el costo, y si el diseñador decide aceptar la propuesta, se envía al cliente y el profesional recibe el pago acordado en su cuenta. Algunas plataformas de servicios de diseño son:

- Geniuzz
- 99 Designs
- Guerra Creativa
- Nubelo
- Freelancer

- Twago

De acuerdo con Florido (2018), existe una diversidad de programas de diseño gráfico y de diseño web, tanto pagados como gratuitos empleados actualmente:

### **Programas pagados**

- **Adobe Photoshop CC:** Con este programa se puede crear, editar u mejorar fotografías, ilustraciones e imágenes 3D
- **Adobe Illustrator:** Se emplea como herramienta vectorial con las imágenes, pero también se usa como ilustraciones. Se emplea para crear logotipos, iconos, dibujos, tipografías e ilustraciones para ediciones impresas, para la web, videos y dispositivos móviles
- **Adobe Indesign:** Se emplea para crear carpetas, carteles, flyers, libros, ebooks, periódicos, revistas, etc. Permite gestionar elementos de diseño para composición de maquetación y de textos
- **Corel Draw:** Se emplea en imprentas, impresión digital, plotter, rotulación, diseño de modas, etc.
- **PaintShop Pro 2019:** Se perfila como una alternativa asequible e intuitiva a Adobe Photoshop, se puede editar y diseñar fotos, así como crear animaciones fotográficas.

### **Programas gratuitos**

- **Gimp:** Es una alternativa al Photoshop para retocar fotos y compatible con diversos sistemas operativos.
- **Canva:** Es un editor de fotos gratuito que se puede usar online para editar fotos, con ello se pueden crear carpetas para organizar los diseños con 1gb de almacenamiento para fotos u materiales, además de tener acceso a 8000 plantillas.
- **Photo Pos Pro 3:** Es una herramienta gratuita para editar fotos y con una interfaz sencilla de utilizar, se instala en el sistema operativo de Windows.

- **Pixlr Editor:** Es una herramienta online gratuita para editar fotos solo requiriendo tener instalado el Flash Player, no requiere su instalación en el computador.

De igual manera existen programas para crear o editar vectores gratuitamente que actualmente se usan con frecuencia:

- **Gravit Designer:** Se constituye en una multiplataforma para el diseño de vectores. Se instala en el pc de manera gratuita.
- **Vectr:** Es un editor de vectores gratuito pensado para personas con pocos conocimientos en la edición de vectores funcionando con diversos sistemas operativos.
- **SVG-Edit:** Es una aplicación en línea para editar gráficos con opciones y funcionalidades básicas y que no requiere la instalación de la misma.
- **Inkscape:** Es un editor de vectores profesional que funciona en distintos sistemas operativos para su descarga, es de código abierto y libre, tiene características similares a Illustrator y CorelDraw

### Programas para diseños Web:

- **Ceros:** determinado como software, permite crear contenidos dirigidos, más hacia los diseñadores e incluso expertos de marketing, básicamente para la elaboración de infografías, libros electrónicos, revistas digitales, banners y mucho más.
- **Vectr:** creado como editor gráfico para aplicaciones webs y por ende para los escritos de MAC, siendo este último el que cuenta con interfaz intuitiva y sencilla, esta herramienta permite compartir URL de los diseños, de ese modo se puede conocer la opinión de clientes o cualquiera que tenga la URL, además de observar en tiempo real los cambios.
- **Figma:** software diseñado con el fin de trabajarlo en nube, donde crear proyectos de acuerdo al mismo diseño desde el principio al fin.

- **UXPin:** herramienta con un diseño Web UX y wireframing, que emplea por una cantidad considerada de diseñadores web a nivel mundial.
- **Gravit:** conocida como una plataforma muy potencial, donde la colaboración se plantea referente a la misma red, ejecutándose de forma directa por medio del navegador. Dentro de este se puede diseñar, crear prototipos y contribuir con el resto del equipo de trabajo.
- **Nb-designer:** Esta es una nueva herramienta de diseño potente que ayuda a los clientes a personalizar múltiples productos de impresión, crea una solución completa para el negocio de impresión. El diseñador de productos en línea es un complemento receptivo con una funcionalidad exclusiva que brinda a los clientes una gran experiencia con resultados de alta calidad.

### 2.3. Análisis de las opciones de software para bosquejar requerimientos

En este cuadro se analiza a detalle las herramientas basándose en diferentes variables como: costo, idioma, etc. Para así escoger la que mejor se adapta al sitio web.

Tabla 1: Cuadro comparativo de herramientas para el bosquejo de requerimientos

	<b>CEROS</b>	<b>VECTR</b>	<b>FIGMA</b>	<b>UXPIN</b>	<b>GRAVIT</b>	<b>NB-DESIGNER</b>
<b>Costo</b>	\$200(6 meses)	0	\$90(6 meses)	\$9-\$49 (Mensuales)	\$49(año)	\$179,69 (6 meses)
<b>Idioma</b>	Inglés Inglés	inglés inglés	Inglés Inglés	Inglés Inglés	Inglés	Inglés Inglés
<b>Prueba Gratuita</b>	No	Si	Si	Si	Si	No
<b>Soportes en Español</b>	No	No	No	No	No	No
<b>Fuentes de letras</b>	No	No	Si	No	Si	Si
<b>Clip art</b>	No	No	No	No	No	Si
<b>Área en la que se utiliza</b>	Marketing de contenidos, Contenido interactivo, diseño gráfico	Marketing de contenidos	Contenido interactivo, diseño gráfico	UX Design, diseño gráfico	UX Design, diseño gráfico	Diseño Gráfico

Fuente: Elaborado por el autor

## **2.4. Diseño centrado en el usuario (DCU) como elemento a tomar en cuenta en el diseño gráfico**

El diseño centrado en el usuario implica la creación de productos que satisfacen necesidades específicas de los usuarios finales, logrando un significativo cumplimiento y una alta experiencia de usabilidad con un bajo esfuerzo.

De acuerdo con Galeano (2017), el concepto pasa por definir la experiencia del usuario como:

La vivencia real que tienen los usuarios con determinado producto, al relacionarse o interactuar con él. Esta vivencia incluye sensaciones y valoraciones hacia el producto, donde los diseñadores procuran que la experiencia final sea lo más agradable, positiva y satisfactoria posible, recibiendo como satisfacción final la fidelidad del usuario. (p. 3)

Entonces, la interacción entre el usuario y los entornos web implica que se consideren los elementos de comodidad que resalte aspectos emocionales entre el usuario y la aplicación. Entonces, este tipo de diseños están centrados en las necesidades del usuario y las características y objetivos que se plantea lograr con dichos diseños.

En el diseño de una plataforma web se debe entonces tomar en cuenta que las personas que utilizan un servicio, conocen bien sus necesidades y tienen claro lo que desean obtener con las aplicaciones, por lo que dichas plataformas buscan facilitar el logro de dichas metas, permitiendo al usuario ser parte del proceso de diseño, y convirtiéndose en co-creador del producto final.

Galeano (2017) indica que el origen del Diseño Centrado en el Usuario data del año 1955 con los “métodos usados en el diseño industrial, la ergonomía y la creencia en que los diseñadores deben tratar de adaptar sus productos a

las personas y no al contrario” (p. 8). La idea de esta idea parte del hecho de que el diseño parte de la comprensión y el entendimiento que se tenga de las necesidades específicas del usuario.

En ese sentido se han esbozado algunos principios básicos para la creación de los diseños y que Galeano (2017), plantea:

- Diseño para los usuarios y sus tareas
- Consistencia
- Dialogo simple y natural
- Reducción del esfuerzo mental del usuario
- Proporcionar retroalimentación adecuada
- Proporcionar mecanismos de navegación adecuados
- Dejar que el usuario dirija la navegación
- Presentar información clara
- El sistema debe ser amigable
- Reducir el número de errores. (Galeano, 2017)

En ese sentido, los diseños que se enmarquen en el DCU deberán considerar elementos subjetivos como la visión de los usuarios y la interpretación de la misma para el logro de sus objetivos con dicho diseño, lo cual permite evidenciar una participación retroalimentada entre el profesional del diseño y el usuario; y es en dicha colaboración en que el DCU coloca su foco de atención.

## 2.5. Usabilidad

La usabilidad implica un atributo de calidad que evalúa qué tan fácil se emplea una interfaz gráfica. De acuerdo con Sánchez (2015) la palabra también se refiere a los métodos para mejorar la facilidad de uso durante el proceso de diseño:

Se trata de una medida de la calidad de la experiencia que tiene un usuario cuando interactúa con un producto o sistema. Esto es medido a través del estudio de la relación que se produce entre las herramientas (entendidas en un sitio Web como el conjunto integrado por el sistema de navegación, las funcionalidades y los contenidos ofrecidos) y quienes las utilizan, para determinar la eficiencia en el uso de los diferentes elementos ofrecidos en las pantallas y la efectividad en el cumplimiento de las tareas que se pueden llevar a cabo a través de ellas.(p. 8)

“Jakob Nielsen, es una de las personas más respetadas en el campo de la usabilidad, define como el atributo de calidad que mide la facilidad de las interfaces web, basándose en: eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario” (González, 2015, párr. 5).

Las ventajas de un sitio web usable son:

- La experiencia del usuario dentro del sitio web
- Permite que el usuario tenga un mejor reconocimiento de las acciones concretas que se realizan en la plataforma
- La fidelización del usuario cumple un rol importante, ya que eso permite determinar el éxito del sitio
- Reduce costos ya que se evita realizar gastos excesivos en mantenimiento constante, en atención al cliente y en realizar compras desde la plataforma (Benavides & Sánchez, 2018)

## **2.6. Experiencia de usuario (UX)**

La norma ISO 9241-210:2010 define la experiencia de usuario (UX) como las percepciones y respuestas de las personas, resultantes del uso o anticipación de uso de un producto, sistema o servicio.

Esta definición viene acompañada de 3 notas que amplían y “complican” su significado:

- La UX incluye todas las emociones, creencias, preferencias, percepciones, respuestas psíquicas y psicológicas, comportamientos y logros del usuario acaecidos antes, durante y después del uso (del producto, sistema o servicio).
- La UX es una consecuencia de la imagen de marca, presentación, funcionalidad, performance del sistema, comportamientos interactivos y las capacidades asistivas de los sistemas interactivos, los estados internos y físicos resultantes de experiencias anteriores, actitudes, habilidades y personalidad, y el contexto de uso.
- Usabilidad, cuando es interpretada desde la perspectiva de las metas personales del usuario, puede incluir la clase de aspectos perceptuales y emocionales típicamente asociados con la experiencia de usuario. Los criterios de usabilidad pueden ser usados para determinar aspectos de la experiencia de usuario.

### **2.6.1. Diferencias entre Usabilidad y Experiencia de Usuario**

La usabilidad se refiere a la facilidad de uso que ofrece una página web. En cambio, en la experiencia de usuario entra en juego la interacción de las visitas y el nivel de satisfacción que alcanzan al navegar por la web.

## 2.6.2 Análisis de Tipos de Test de Experiencia de Usuario

Se analizó 5 Test, para luego aplicarlo con el cliente para conocer el nivel de satisfacción que presento luego de usar el sitio web:

Tabla 2: Análisis de tipos de test.

	Maniquí de autoevaluación (SAM)	Escala de emociones diferenciales (DES)	EMO2	Tarjetas de emoción	Prueba de exploración
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El cuestionario SAM se completa después de que el usuario esté familiarizado con los estímulos del producto que se está evaluando.	Las instrucciones de DES solicitan a los encuestados que consideren la experiencia que describieron y que califiquen con qué frecuencia experimentó cada elemento de emoción durante la experiencia.	Los participantes de la prueba se filman mientras interactúan con un producto. Inmediatamente después miran este video y pueden informar sobre sus sentimientos durante la interacción.	Las tarjetas se producen (física o digitalmente (web o una aplicación móvil)) con emociones preestablecidas o simplemente con un campo en blanco. Los usuarios llevan las "tarjetas" durante un período de tiempo y completan en una situación determinada (por ejemplo, justo después del uso del producto). Las "tarjetas" deben ser fáciles de transportar y rápidas de completar.	Mostrar un diseño o un prototipo para obtener percepciones de las personas. Pregunte sobre otros productos que usan u otras formas que usan para completar la tarea hoy en día.
<b>FORTALEZAS</b>	Se afirma que SAM está validado, aunque las publicaciones sobre la validación no son tan claras al respecto; se han realizado estudios de comparación internacional; dado que es una escala pictórica más que verbal, esto tiene ventajas en ciertas situaciones; muy rápido de administrar	Instrumento validado, respaldado por una extensa investigación; no específicamente diseñado para su uso en configuraciones de evaluación de productos.	No conocemos ninguna herramienta diseñada para medir la emoción a lo largo del tiempo, durante la interacción con un producto, a la vez que brindamos comentarios enriquecedores a los diseñadores. La confrontación personal permite la recopilación de datos extendidos sobre la experiencia del usuario sin interferir con la interacción.	Rápido y fácil tanto para usuarios como para investigadores. Atractivo al reclutar.	Conozca las percepciones reales y la necesidad de las personas en su propio contexto.
<b>DEBILIDADES</b>	los mismos inconvenientes como con todas las escalas subjetivas; la escala de dominio no siempre es fácil de entender por los participantes, y tampoco es fácil de aplicar en ciertos entornos; a menudo no incluido en los estudios de evaluación de productos	Mismos inconvenientes que con todas las escalas subjetivas; El DES no se desarrolló teniendo en cuenta el diseño del producto y puede no incluir todas las emociones relevantes para la experiencia del producto. Además, pueden faltar algunas emociones relevantes.	La confrontación personal y la medición fisiológica requieren una gran experiencia y algunos equipos costosos. Podría estar disponible una versión liviana que se base en un autoinforme puntual, pero obviamente se perdería la ventaja de la confrontación personal.	Los usuarios deben acostumbrarse a completar las tarjetas.	La entrevista correcta del guión y el análisis subjetivo.

Fuente: Elaborado por el autor

### 2.6.3. Test de Maniquí de Autoevaluación (SAM)

Sam es un test que se lo realiza una vez que el sitio web ya esté funcionando des esta forma conoceremos los niveles de satisfacción del usuario.

Con lo que respecta al proyecto se eligió el cuestionario Maniquí de autoevaluación (SAM), porque lo que necesitamos conocer el nivel de satisfacción del cliente, debido a que esa es una problemática a resolver.

#### Explicación del significado de las variables que son utilizadas en el Test SAM:

Placer: define como el usuario se siente al momento de utilizar el sitio web, puede sentirse muy complacido o que no le fue de su agrado

Excitación: demuestra si el usuario se sintió activo al momento de usar el sitio si le emocionó, etc.

Dominio: demuestra si el usuario sintió que el domino el sitio o si se sientó dominado

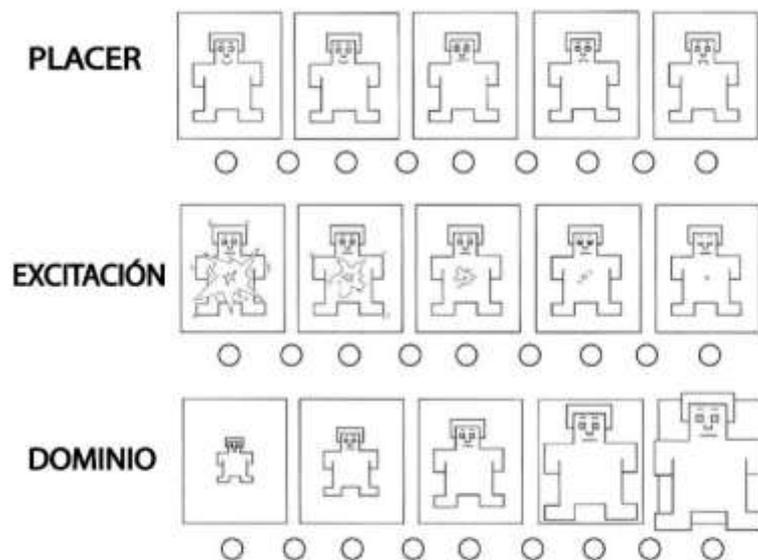


Gráfico 3: Los maniqués de Prueba SAM que se muestran durante el experimento

## **2.7. Marco conceptual**

### **Diseño gráfico**

Se le denomina al trabajo que se realiza haciendo uso de un desarrollo de contenido, de acuerdo a lo que se necesita se crea la comunicación visual, el objetivo de dicho diseño es mostrar el mensaje de forma específica siendo orientado al público (Pérez Porto & Gardey, 2018). Este tipo de profesión no es muy antiguo, sin embargo, ha sido desde la prehistoria un medio de comunicación.

### **Diseño Responsive o adaptativo**

Ambos diseños poseen conceptos muy similares, incluso el método con el cual se programa, ya que es flexible respecto a la adaptación que logra aplicar, lo que significa que no son lo mismo, pues su diferencia recae en la adaptación del diseño según el dispositivo o resolución (Martinez, 2017).

### **E- Commerce**

Conocido al español como comercio electrónico, este tipo de mercado tiene un objetivo claro, el cual consiste en cerrar la negociación con el pago de forma electrónica vía internet, el fin principal recae en que este tipo de mercado afecte las contabilidades de cualquier negocio, por ello se denomina como productor de utilidades (Rodríguez Merino, 2015)

### **E-Marketing**

Se denomina como una técnica que se usa por una variedad de marcas con el fin de tener contacto con su público por medio del correo electrónico, este tipo de mercadeo emplea dos variantes que en la actualidad se catalogan como newsletter y mailing, el primero por su traducción en español significa boletín y el segundo término envió, ambos manipulados bajo una buena estrategia que responda a las acciones ejecutadas (Núñez, 2014).

## **Página web**

Principalmente denominado como documento electrónico que forma parte de internet o de la red, la misma puede funcionar por medio de hipervínculos e incluso links, poseen dominios y posicionamiento para mejor ubicación, permite acceder a información de cualquier persona, noticia e incluso entidades, estas pueden ser dinámicas o estáticas según los diseños del especialista y por supuesto contenido (Cortés G., 2014).

## **Tipografía**

En la actualidad, el uso de la tipografía y los aciertos en cuanto al uso son considerados como el mejor elemento de gran importancia, al igual que las imágenes, el uso incorrecto de la tipografía puede dar una impresión equivocada de la idea e incluso el contexto y por ende la personalidad que se le da al mensaje (Fiori, 2014).

## **Plataforma**

Entorno informático determinado, que utiliza sistemas compatibles entre sí; y permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de poder acceder a ella a través de internet. (RAE, 2019).

## **URL**

Término que se utiliza para nombrar los recursos en internet, característica por ser de formato estándar, con el objetivo de tener una dirección única de acuerdo a cada recurso que se encuentra disponible en la web, desde páginas, imágenes hasta videos e incluso otro tipo de medios informativos(Castro, 2018).

## **Diseño metodológico**

Para el logro de la propuesta presentada, se realizará una plataforma web para el esbozo de diseños gráficos que permitirán a las personas crear sus diseños y proceder a comprarlos en un producto determinado.

Para esto se implementó la herramienta en el sitio web de la imprenta *Fantasticopy*, para de esta manera conocer las impresiones de los clientes.

El transcurso de la investigación, indica que es de tipo exploratoria, debido a que es considerado un acercamiento a un problema concreto del comercio electrónico de diseños gráfico para la creación de gigantografías, etc. entonces al estar escasamente abordado el tema, se estudiará para conocer las condiciones existentes del mismo.

En ese sentido, se buscará poner en práctica la plataforma propuesta y medir su impacto en los usuarios y posibles consumidores(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Ello implica que medir el impacto amerite la aplicación de encuestas que evidencien la realidad de la usabilidad de la plataforma web para el esbozo de diseños gráficos.

De acuerdo con (Hernández et al., 2014), el alcance de la investigación exploratoria permitirá conocer un tema escasamente abordado como lo es el de la comercialización online de diseños gráficos.

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.(p. 79)

### 3.1. Herramientas De Investigación

Por otro lado, respecto a las técnicas de investigación empleadas para resolver el problema, se destaca la importancia del proceso de estructurar la investigación en torno a la obtención de conocimientos sobre la realidad de la comercialización online de diseños gráficos para gigantografías, etc. En ese sentido, se emplearán técnicas cuantitativa y cualitativa de la encuesta y la entrevista respectivamente, permitiendo evidenciar elementos de ambos tipos de enfoques.

**La encuesta:** Es una técnica de adquisición de información mediante el cual se emplea un cuestionario de preguntas previamente elaborado para conocer la valoración u opiniones de diversos sujetos seleccionados a partir de una muestra.

**La entrevista** Es una técnica de recolección de información en la cual se realiza una conversación profesional con la que se adquiere información relevante sobre el tema investigado y se requiera profundizar sobre elementos que la encuesta no pueda abarcar

De acuerdo con (Hernández et al., 2014):

Ésta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). A través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a una tema (p. 418)

“En el campo de UX, la propuesta de Nielsen (Jakob Nielsen, 2012) de realizar test de usabilidad con 5 personas es aceptada, bajo el principal argumento de que esa cantidad de usuarios permite revelar alrededor del 85% de los problemas de usabilidad” (Exss,2016, párr.4).

De esta manera se realizaron las entrevistas a los diseñadores que laboran en las imprentas para conocer con cierta profundidad los elementos propios de la plataforma propuesta.

Preguntas realizadas en las encuestas a los clientes y su justificación:

- **¿Ha realizado operaciones de comercio electrónico?**

Se realizó esta pregunta para conocer si el cliente está familiarizado a realizar compras por internet.

- **¿Qué formas de pago emplea al realizar las transacciones de comercio electrónico?**

Con esta pregunta sabremos que métodos de pago debemos emplear en nuestro sitio web.

- **¿Qué elementos de seguridad desea usted tener al momento de comprar en línea?**

Con esta pregunta conoceremos que elementos son importantes para el cliente con respecto a su seguridad en el momento de realizar su compra.

- **¿Ha utilizado los servicios de un diseñador gráfico?**

Se realizó esta pregunta para conocer si el cliente a necesitado de un diseñador para llevar a cabo sus ideas.

- **¿Qué sitio acude para ocupar los servicios de diseño gráfico?**

Con esta pregunta conoceremos cuales son los establecimientos más comunes a los que el cliente acude para realizar un trabajo de diseño gráfico.

- **¿Le ha costado comunicar sus ideas a un diseñador gráfico?**

Se realizó esta pregunta para conocer si el cliente, le cuesta transmitir sus ideas.

- **¿Con qué frecuencia está satisfecho con el arte realizado por un profesional del diseño gráfico?**

Se realizó esta pregunta para conocer qué tan satisfecho es la experiencia que tiene el cliente al momento de adquirir servicios de un diseñador.

- **¿Qué es más complicado de comunicar al diseñador gráfico?**

Con esta pregunta conoceremos a detalle cuales son los problemas más comunes que presenta en cliente.

- **Según su perspectiva. ¿Qué sugeriría como una opción ideal?**

Se realizó esta pregunta para conocer las opciones que el cliente le agradaría al momento de realizar un trabajo de diseño gráfico.

- **¿Qué busca como usuario en una página Web?**

Conocer la opinión del cliente de cómo le gustaría que sea el sitio web.

- **¿Si pudiera bosquejar su idea de diseño vía online sin tener conocimiento previo del mismo para que un diseñador la perfeccionara, lo usaría?**

Con las respuestas obtenidas conoceremos si el usuario le agradaría contar con el sitio web para realizar sus diseños.

- **¿Está usted de acuerdo en bosquejar vía online los elementos de su diseño gráfico para luego pagar y obtener el arte final plasmado en una gigantografía?**

Se realizó esta pregunta para conocer si los clientes están de acuerdo a usar el sitio web para realizar sus diseños.

Preguntas de las entrevistas realizadas a diseñadores y su justificación:

- **¿Qué importancia considera usted que tiene el alcance tecnológico en el desarrollo de un diseño gráfico digital?**

Con esta pregunta conoceremos que tan beneficioso considera el que se empleado nuevas tecnologías para realizar trabajos de diseño gráfico.

- **¿Qué beneficio usted encuentra en la apertura de nuevos negocios de diseño gráfico en Ecuador?**

Con esta pregunta conoceremos que benéfico considera el diseñador que tendría al ver que se incrementan nuevos negocios de diseño gráfico.

- **¿Qué elementos considera como un reto al momento de tomar los requerimientos de los clientes para la creación de diseños gráficos?**

Saber que es lo más complicado de realizar un trabajo de diseño gráfico y como da una solución a dicho problema.

- **¿Qué tipo de arte usted realiza con mayor frecuencia?**

Conocer cuáles son los trabajos frecuentes que solícita cliente, cuando acuden a contratar los servicios de un diseñador.

- **¿Cómo maneja la equivalencia de colores entre el arte en digital y la impresión final del diseño en una gigantografía?**

Conocer cuáles son las paletas de colores que el diseñador plantea al cliente al momento de realizar los trabajos.

- **¿Cómo emplea usted la recepción de requerimientos de sus clientes que soliciten elaboración de un arte a través de un modelo de negocio virtual?**

Conocer el método de trabajo del diseñador para la toma de requerimientos de los clientes.

- **¿Cómo valora usted el uso del comercio electrónico enfocado al servicio captación de información y desarrollo de un diseño gráfico?**

Se realizó esta pregunta para conocer si al diseñador le gustaría recibir trabajos, usando una plataforma de comercio electrónico.

- **¿Qué ventajas y desventajas observa del uso de comercio electrónico de diseños gráficos?**

Conocer si el diseñador consideraría una ventaja o desventaja al momento de trabajar en una plataforma de comercio electrónico.

- **¿Qué elementos debería tener una plataforma online para la toma de requerimientos de diseño gráfico para personas sin conocimiento de la profesión?**

Se realizó esta pregunta para tomar en cuenta las herramientas que debería tener un sitio web de toma de requerimientos para trabajos de diseño gráfico.

- **¿Qué retos o dificultades observa en la implementación de una plataforma web con un esquema centrado en el usuario para tomar requerimientos de diseño gráfico?**

Se realizó esta pregunta para analizar las posibles dificultades que pueda presentarse al diseñador al momento de implementar el sitio web.

### **3.2. Diseño de la investigación**

El proyecto tendrá el diseño experimental, ya que la observación del proceso para que el cliente acceda al servicio de diseño gráfico, se registra tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente identificar datos relevantes que permitan implementar el sitio web que este trabajo propone.

### **3.3. Población y Target de aplicación**

Para el cálculo de las encuestas se tomaron datos de la Universidad Guayaquil (2018) que señala que hay 73.097 estudiantes (p.12).

Para el cálculo de las entrevistas se tomaron datos de la Corporación Financiera Nacional, la cual registra a 289 empresas que realizan trabajos de diseño gráfico en todo el Ecuador.

Se realizaron las encuestas en línea al consumidor final, usando las herramientas de Google Forms, se enviaba dicho formulario a clientes frecuentes de la imprenta Fantasticopy.

Se realizaron las entrevistas a los diseñadores, mediante previa cita.

### 3.4. Cálculo de la muestra

El cálculo de la muestra: **382** encuestas, se la realizó en el sitio web *Adimen* (*Anexo 1*) los parámetros son los siguientes:

Tabla 3: *Calculo de la muestra de encuestas.*

Parámetros	Valor
Margen de Error	5%
Nivel de Confianza	95%
Población	73.097
Tamaño de Muestra	382

Fuente: Universidad Guayaquil (2018)

Elaboración: Por el autor

Los parámetros que se utilizó para obtener la muestra de las entrevistas son:

Tabla 4: *Calculo de la muestra de entrevistas.*

Parámetros	Valor
Margen de Error	5%
Nivel de Confianza	95%
Empresas	289
Tamaño de Muestra	61

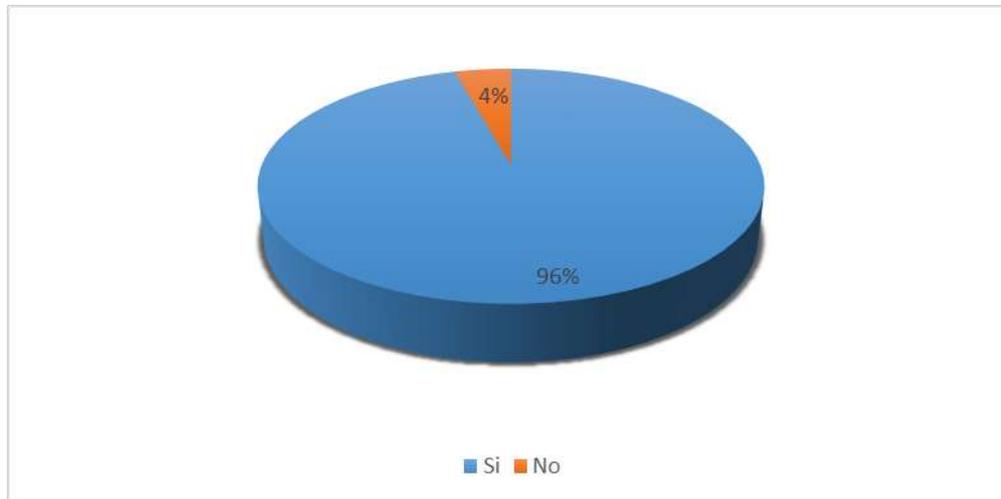
Fuente: Corporación Financiera Nacional

Elaboración: Por el autor

La encuesta para el consumidor final tiene de 12 preguntas y se realizaron 61 entrevistas de 10 preguntas dirigido a diseñadores gráficos. Los detalles se pueden consular en el *Anexo 2A-2B*.

### 3.6. Resultado De Encuestas

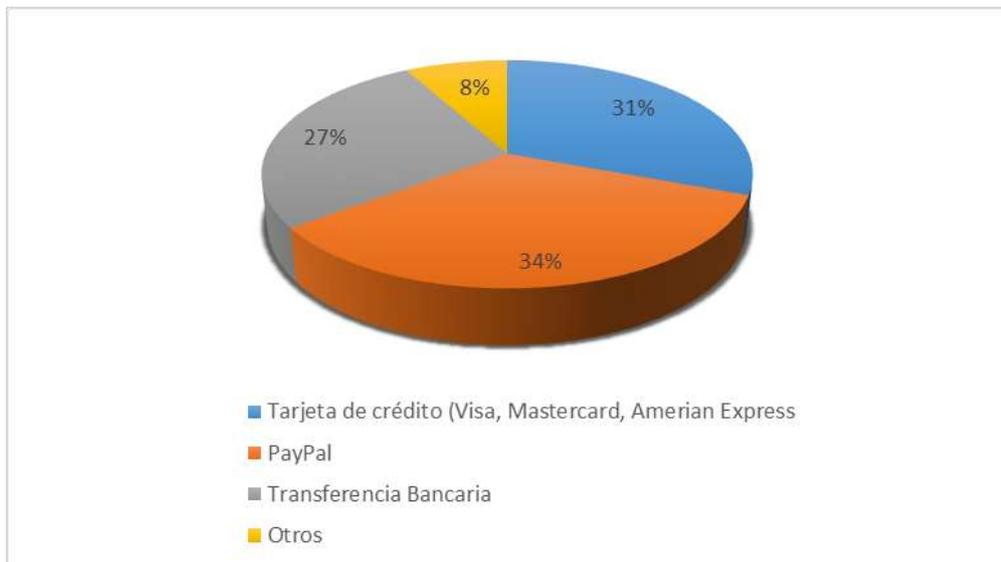
Gráfico 4: Clientes que han realizado operaciones de comercio electrónico



Elaboración: Por el autor

#### Formas de pago

Gráfico 5: Métodos de pago utilizados



Elaboración: Por el autor

De acuerdo a los datos que se manifestaron se pudo conocer que el 27% indica utilizar transferencia bancaria, mientras que el 31% señala que su medio de pago es por medio de tarjeta de crédito (Visa, Mastercard, American Express), a diferencia del 34% que expresa realizar pagos por medio de PayPal y el 8% restante que explica utilizar otros medios de pago.

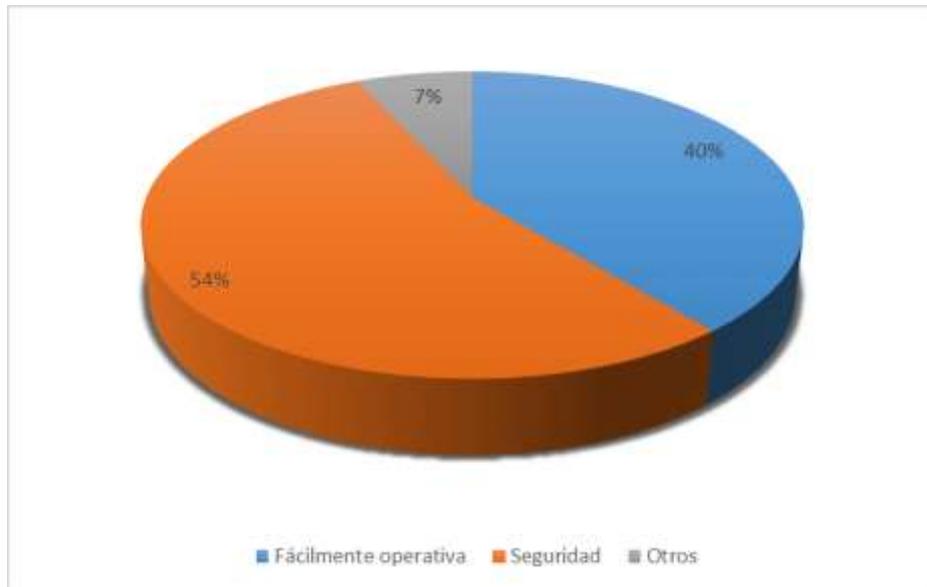
### Seguridad

*Gráfico 6:* Preocupaciones de los clientes al momento de comprar en línea.



Elaboración: Por el autor

Gráfico 7: Necesidad del usuario en una página Web.

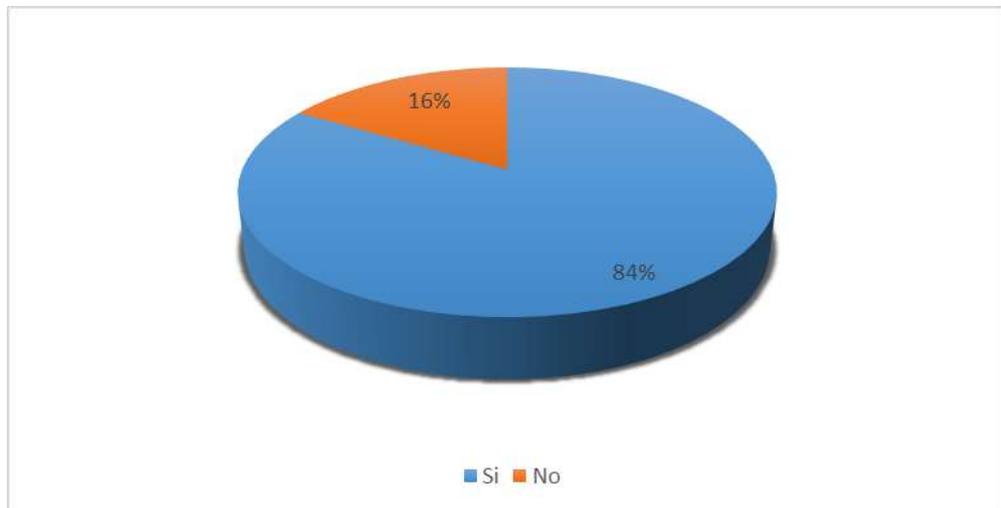


Elaboración: Por el autor

En ambos casos muestra que el para el cliente al momento de realizar una compra por medio de un sitio web lo que más le interesa es la seguridad que dicho sitio le pueda proporcionar.

## Servicios de Diseño Gráfico

*Gráfico 8:* En alguna ocasión ha solicitado servicios de un diseñador gráfico.



Elaboración: Por el autor

*Gráfico 9:* Donde acude para contratar servicios de un diseñador gráfico.



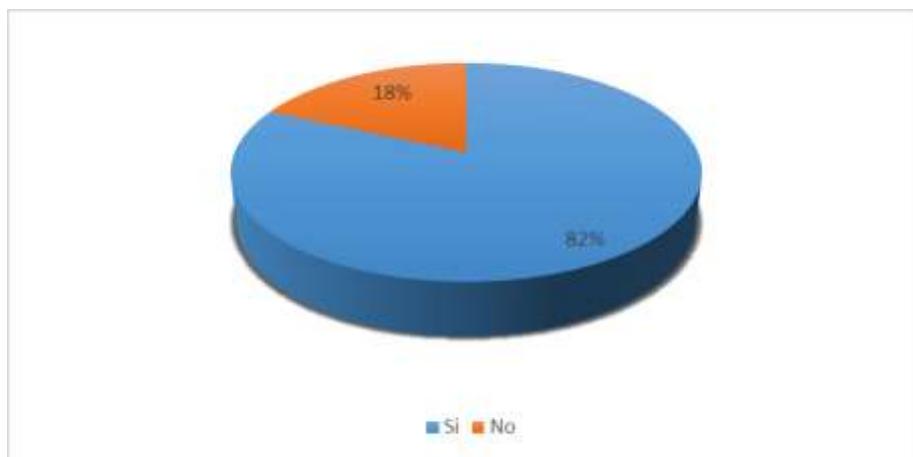
Elaboración: Por el autor

De acuerdo a la información que se obtuvo por medio de la encuesta se conoció que un 32% señala acudir a una empresa de publicidad, mientras

que el 19% señala realizarlo en una imprenta, a diferencia de un segundo 33% que indica dirigirse a una empresa de gigantografía, asimismo el 9% dice comunicarse con un freelancer y un último 7% señala utilizar otros medios.

### Comunicación de ideas al Diseñador Gráfico

*Gráfico 10:* Le ha costado comunicar sus ideas al diseñador gráfico



Elaboración: Por el autor

*Gráfico 11* Que considera que es lo más complicado de comunicar al diseñador gráfico.

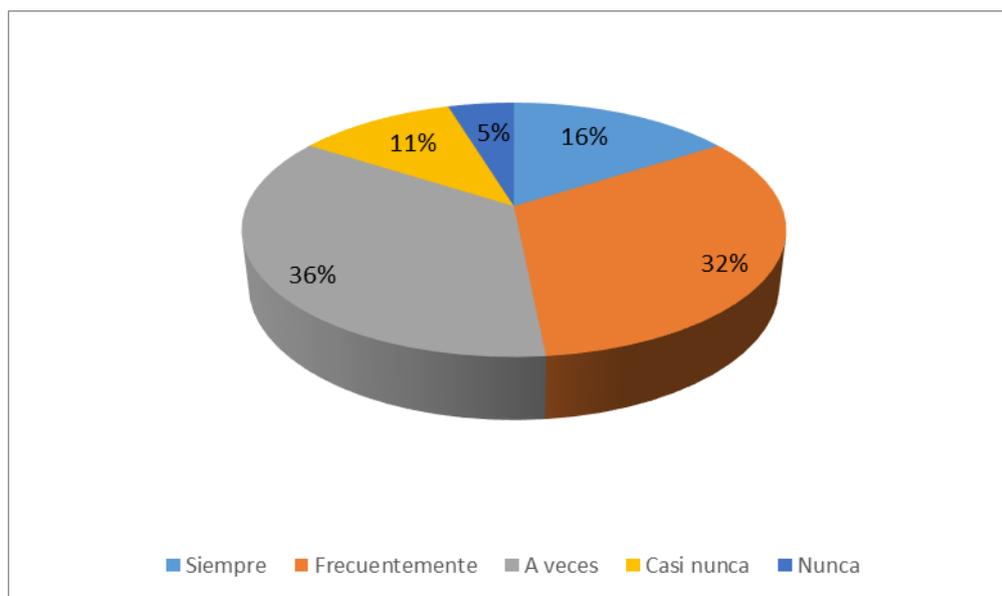


Elaboración: Por el autor

De acuerdo a los datos que se manejan se pudo conocer que el 28% dice que lo más complejo es la interpretación de las ideas que quiere, el 21% señala que lo más complejo es la paleta de colores que desea en el diseño, a diferencia del 12% que expresa ser la tipografía lo más complicado y para el 33% refleja que lo complejo es pautar tiempos de reunión y un último 6% identifica otros factores no expresados.

### Satisfacción del cliente con el arte realizado por un Diseñador Gráfico

*Gráfico 12:* El arte realizado por un diseñador gráfico cumplió con lo que usted solicitó.

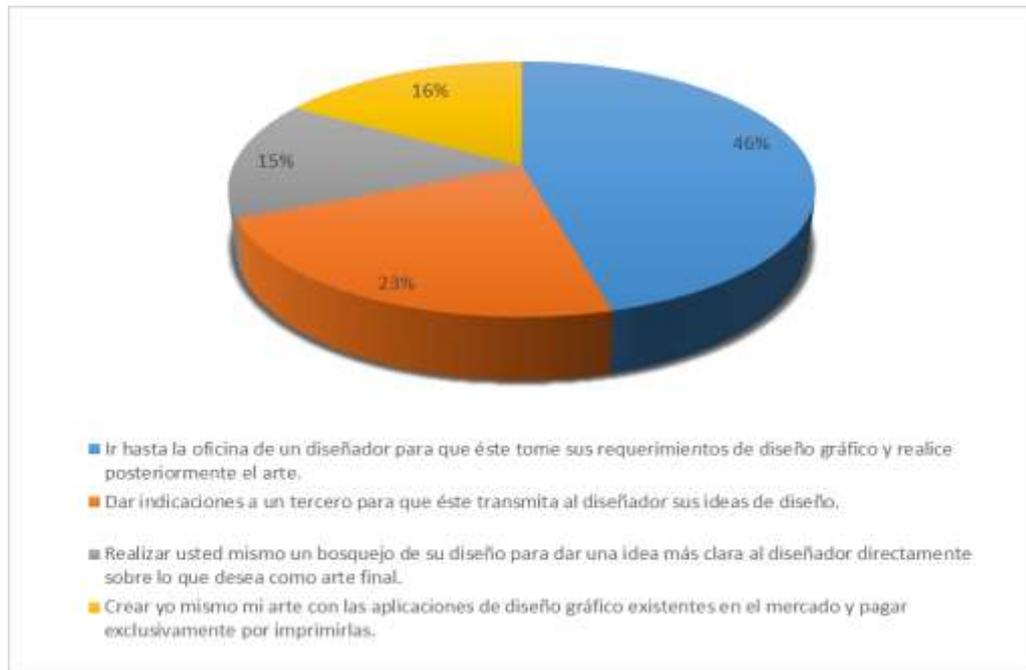


Elaboración: Por el autor

De acuerdo a los datos que se manejan por medio de la encuesta se obtuvo que el 16% dice estar siempre satisfecho del arte final, el 32% señala que de forma muy frecuente está satisfecho con el trabajo obtenido, mientras que el 36% señala que solo en pocas ocasiones se ha sentido satisfecho, mientras que un 11% dice que solo ocurrió una sola vez, mientras que el 5% dice nunca haberse sentido satisfecho con el producto obtenido.

## Perspectiva del Cliente

*Gráfico 13:* Como usted lleva a cabo el proceso de trabajos de diseño gráfico.

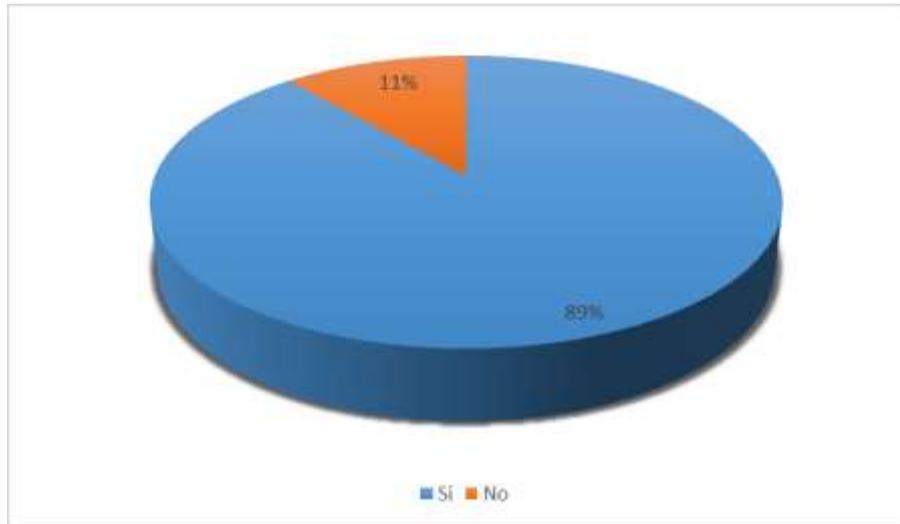


Elaboración: Por el autor

De acuerdo a los datos que se reflejaron por medio de la encuesta aplicada se conoció que el 15% realiza el mismo un bosquejo de su diseño, el 23% indica dar indicaciones a un tercero para que transmita al diseñador, a diferencia del 16% que indica crear por sí mismo el arte con las aplicaciones de diseño gráfico existentes en el mercado y un 46% señala ir hasta la oficina de un diseñador para que éste tome sus requerimientos de diseño gráfico y realice posteriormente el arte.

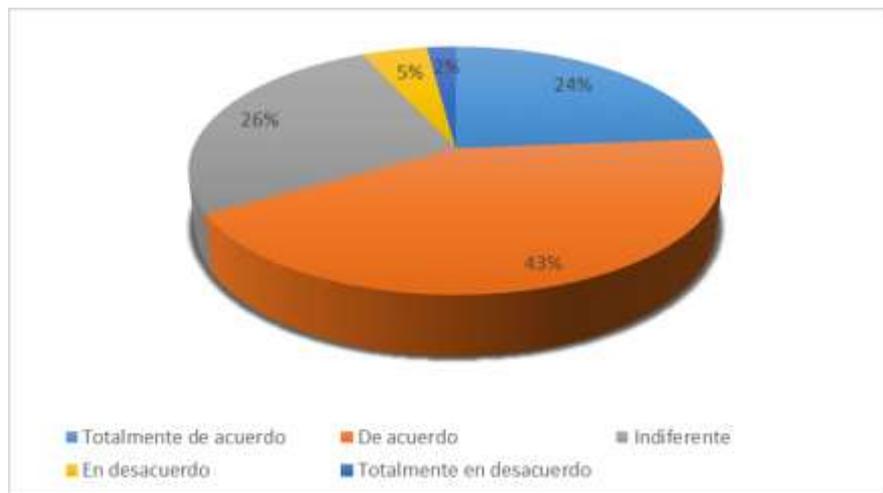
## Bosquejo de Diseños

*Gráfico 14:* Le gustaría bosquejar sus ideas de diseño vía online, con herramientas amigables para llevar acabo su diseño.



Elaboración: Por el autor

*Gráfico 15:* Estaría usted de acuerdo de bosquejar vía online los elementos de su diseño gráfico para luego pagar y obtener el arte final.



Elaboración: Por el autor

En ambos casos muestra que el cliente si estaría de acuerdo de realizar sus diseños vía online.

Adicionalmente, al relacionar las respuestas de varias preguntas, se puede afirmar que los resultados de las encuestas respaldan positivamente las formas de pago que se han implementado en el negocio *Fantasticopy*, que son transferencias bancarias y Paypal.

El 84% de clientes se benefician de no ir hasta la imprenta para luego esperar ser atendido por un diseñador, debido a que en *Fantasticopy* podrá realizar su diseño y proceder a su compra.

El 84% de clientes aseguran a ver adquirido los servicios de un diseñador gráfico, mientras que el 82% asegura que le cuesta comunicar sus ideas, obteniendo así un 52% de clientes insatisfechos.

El 96% de clientes manifiestan que han realizado operaciones de comercio electrónico, señalando que para el 92% de clientes encuestados afirman que la seguridad es lo más importante para el momento de realizar una compra, por lo cual el sitio web de *Fantasticopy* se encuentra cifrado por medio de un certificado SSL, lo cual permite la protección de datos.

El 89% de clientes encuestados aseguran que les agradecería contar con herramientas fáciles de usar para realizar sus diseños, mientras que el 67% afirman estar de acuerdo en diseñar y proceder a realizar la compra en un sitio online.

Resumen de las entrevistas realizadas a diseñadores. (Ver Anexo 4).

Los diseñadores señalan que para ellos es muy importante el alcance tecnológico al momento de realizar sus diseños web debido que mediante dichas tecnologías pueden mostrar sus diseños, por otro lado, consideran que el abrir nuevos negocios de diseño gráfico le es beneficioso debido a que forman alianzas estratégicas con negocios cercanos.

Señalan también que al momento de realizar el diseño es complicado captar todas las ideas del cliente ya que no siempre son claras, la mayoría indican que el arte que mayor realizan son las tarjetas de presentación.

También señalan los problemas que presentan en el tema de los colores ya que la mayoría de clientes desconocen que al momento de realizar trabajos de impresión trabajan con colores CMYK, para resolver dicho problema pasan el arte a Photoshop.

Como último, señalan que sería muy beneficioso contar con un sitio web que le permite al cliente diseñar, consideran que para que la plataforma sea aceptable para realizar un diseño debe contar con herramientas como: paleta de colores, varios tipos de fuente y adicional a esto que le permita subir imágenes para luego ser editadas.

Se realizó un experimento con cinco clientes de *Fantasticopy*, usando el Test SAM para comprobar si el sitio web cumple con el propósito que los clientes esperan.

Las edades de los clientes que aceptaron hacer el experimento son desde 20 hasta 35 años, todos han realizado compras en línea.

Según datos recolectados en las encuestas muestran que el 96% de clientes han realizado operaciones de comercio electrónico considerando que al momento de realizar dicha operación lo que más le preocupa es la seguridad de sus datos.

Mientras que el 84% de los encuestados manifiestan a ver realizados trabajos de diseño gráfico.

De las tareas realizadas a los 5 usuarios, se pudo observar que:

1. Que las herramientas empleadas en el sitio web cumplen con las necesidades de los clientes, además que es fácil de usar.
2. Un porcentaje alto de clientes se muestran atraídos por el método de pago PayPal, como sustenta la encuesta la misma que se puede visualizar en el Gráfico 5; pero no es un factor determinante para que el sitio web solo emplee dicha forma de pago por lo cual se agregó los cobros por: transferencias bancarias, depósitos y tarjetas de crédito; por otro lado, se usó un cifrado por medio de un certificado SSL, lo cual permite la protección de datos.
3. El cliente ahorrara tiempo y dinero al no trasladarse hasta *Fantasticopy* para posteriormente ser atendidos.

Mediante una tabla se muestra los tiempos que se demoran cada cliente en acudir a *Fantasticopy*; por otro lado, se calculó el tiempo que se demoran al realizar sus diseños online.

Tabla 5: *Calculo de la muestra de entrevistas.*

CLIENTE	TIEMPO QUE REALIZÓ EL DISEÑO	TIEMPO QUE LE TOMA LLEGAR A LA IMPRENTA
1	10 minutos	Alborada a <i>Fantasticopy</i> (50 minutos)
2	15 minutos	30 vive cerca del sector donde está ubicada la imprenta
3	20 minutos	2 Horas Durán
4	10 minutos	1 hora viene desde el sur de la ciudad
5	13 minutos	1 hora viene desde el sur de la ciudad

Fuente: Elaborado por el autor

Para visualizar las tareas asignadas y sus respectivos resultados ver. (*Anexo 5*) y (*Anexo 6*)

### 3.8. Cronograma de actividades

Tabla 6: Cronograma de actividades

MAYO						ACTIVIDAD
06/05/2019	07/05/2019	08/05/2019	09/05/2019	10/05/2019	11/05/2019	Búsqueda de tesis relacionadas al tema
X						Recopilación de información diagnóstica del tema
	X					Elaboración del cronograma de investigación
		X				Elaboración del cronograma de investigación
			X			Investigación sobre las plataformas y entornos web
				X		Investigación sobre las plataformas y entornos web
					X	Investigación sobre las plataformas y entornos web
13/05/2019	14/05/2019	15/05/2019	16/05/2019	17/05/2019	18/05/2019	ACTIVIDAD
X						Desarrollo de preguntas para las entrevistas
	X					Desarrollo de preguntas para las encuestas
		X	X	X	X	Visita a distintas imprentas para conocer sus métodos de trabajo
20/05/2019	21/05/2019	22/05/2019	23/05/2019	24/05/2019	25/05/2019	ACTIVIDAD
X						Inicio de la creación del diagnóstico de la investigación
	X					Inicio de la creación del diagnóstico de la investigación
		X	X	X	X	Investigación para el marco teórico

27/05/2019	28/05/2019	29/05/2019	30/05/2019	ACTIVIDAD		
X	X	X	X	Inicio de Marco Teórico		

JUNIO						
03/06/2019	04/06/2019	05/06/2019	06/06/2019	07/06/2019	08/06/2019	ACTIVIDAD
X						Configuración de Mendeley Investigación bibliográfica para el marco teórico Investigación bibliográfica para el marco teórico Creación del marco metodológico
	X					
		X				
			X	X	X	

10/06/2019	11/06/2019	12/06/2019	13/06/2019	14/06/2019	15/06/2019	ACTIVIDAD
X	X	X				Creación del marco metodológico Entrevistas a diseñadores
			X	X	X	

17/06/2019	18/06/2019	19/06/2019	20/06/2019	21/06/2019	22/06/2019	ACTIVIDAD
X	X	X	X	X	X	Entrevistas a diseñadores

24/06/2019	25/06/2019	26/06/2019	27/06/2019	28/06/2019	29/06/2019	ACTIVIDAD
X	X	X	X	X	X	Entrevistas a diseñadores

JULIO						
01/07/2019	02/07/2019	03/07/2019	04/07/2019	05/07/2019	06/07/2019	ACTIVIDAD
X	X	X	X	X	X	Pasar e interpretar las respuestas de las entrevistas a Excel

08/07/2019	09/07/2019	10/07/2019	11/07/2019	12/07/2019	13/07/2019	ACTIVIDAD
X	X	X	X	X	X	Pasar e interpretar las respuestas de las entrevistas a Excel

15/07/2019	16/07/2019	17/07/2019	18/07/2019	19/07/2019	20/07/2019	ACTIVIDAD
x	x					Creación de un Formulario en Google Form
		x	x	x	x	Tabulación de encuestas

22/07/2019	23/07/2019	24/07/2019	25/07/2019	26/07/2019	27/07/2019	ACTIVIDAD
X	X	X	X			Tabulación de encuestas y entrevista
				X	X	Generación de análisis de las entrevistas y encuestas

29/07/2019	30/07/2019	31/07/2019	ACTIVIDAD
X	X	X	Generación de análisis de las entrevistas y encuestas

AGOSTO

01/08/2019	02/08/2019	03/08/2019	ACTIVIDAD
X	X	X	Revisión de normas APA del documento

05/08/2019	06/08/2019	07/08/2019	08/08/2019	09/08/2019	10/08/2019	ACTIVIDAD
X	X	X	X	X	X	Desarrollo del sitio web Implementación de la herramientas de diseño gráfico

12/08/2019	13/08/2019	14/08/2019	15/08/2019	16/08/2019	17/08/2019	ACTIVIDAD
X	X	X	X	X	X	Implementación de la herramientas de diseño gráfico

19/08/2019	20/08/2019	21/08/2019	22/08/2019	23/08/2019	24/08/2019	ACTIVIDAD
X	X	X	X			Implementación de la herramientas de diseño gráfico
				X	X	Redacción de la propuesta

26/08/2019	27/08/2019	28/08/2019	ACTIVIDAD
X			Correcciones del proyecto Urkund
	X		
		X	Entrega del proyecto final

Fuente: Elaborado por el autor

### 3.9. Recursos

Para elaborar el proyecto se emplearon los siguientes recursos:

- Computador / Laptop
- Hosting / Dominio
- Internet
- Google Forms
- Un servidor compartido Centos 7 cpanel
- Proveedor mihttp

### 3.10. Presupuesto

Tabla 7: *Bienes Informáticos y materiales de oficina*

<b>Presupuesto de útiles de oficina y bienes informáticos</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Meses</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>
Laptop Toshiba I7	4	1	\$ 900
Impresora Epson	4	1	\$ 200
Resmas de papel	4	2	\$ 3
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 1.103</b>

Fuente: Elaborado por el autor

Tabla 8: *Presupuesto del sitio Web*

<b>Presupuesto del sitio web</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Meses</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>
Hosting/Dominio	4	1	\$ 35
Nb-Desingner	4	1	\$ 179,69
Plantilla Web	4	1	\$ 80
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 295</b>

Fuente: Elaborado por el autor

Tabla 9: *Presupuesto de gastos básicos*

<b>Presupuesto de gastos básicos</b>				
<b>Detalle</b>	<b>Meses</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>
Energia	4	1	\$ 48	\$ 192
Trasporte	4		\$ 150	\$ 150
Internet	4		\$ 39	\$ 156
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 498</b>

Fuente: Elaborado por el autor

Tabla 10: *Presupuesto total*

<b>Presupuesto Total</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.896</b>

Fuente: Elaborado por el autor

## **Propuesta**

Una vez que se conocieron los resultados de las encuestas y entrevistas se ha considerado el diseño e implementación del sitio web para trabajos de diseño gráfico que pueda responder a las necesidades encontradas.

El objetivo es permitir que el cliente pueda realizar el diseño y posteriormente comprarlo plasmado en un producto final, sin la necesidad de contratar a un diseñador, debido a que el sitio web le proporcionara herramientas amigables.

Para visualizar el sitio web: <https://fantasticopy.com/>

### **Consideraciones técnicas:**

- Base Joomla
- Herramientas de diseño Nb-Designer
- Servidor compartido Centos 7 cpanel
- Proveedor mihttp.

## Conclusiones

Los clientes mostraron que se llegarían a sentir beneficiados al no ir hasta la imprenta para luego esperar ser atendido por un diseñador, por ello consideran que un sitio web, al cual se lo piensa denominar *Fantasticopy*, este se encargue de realizar su diseño y proceda con la compra que requiere.

Se reconoce la importancia de alcanzar un aspecto tecnológico al momento de realizar los diseños web, dado a que con su uso, se pueden mostrar dichos diseños, por otro lado, consideran que el abrir nuevos negocios de diseño gráfico, resulta de mayor beneficio, debido a que se pueden formar alianzas estratégicas con negocios cercanos.

De la misma manera, los diseñadores expertos indican que con el uso del sitio web, este le permite al cliente diseñar y por ello es necesario contar con herramientas como: paleta de colores, varios tipos de fuente y adicional a esto que le permita subir imágenes para luego ser editadas.

## **Recomendaciones**

Las empresas que realicen trabajos de diseño gráfico deberían implementar un sitio web con herramientas amigables para que los clientes con o sin conocimientos de manejo de programas de diseño puedan realizar sus artes.

Una vez creado el sitio web se deben realizar un Text para medir la experiencia del usuario, ya que si no se realiza el mismo los clientes se sentirán insatisfechos y el trabajo realizado será en vano.

Se recomienda que el sitio web este en constante actualización, que el proceso de compra sea rápido y eficaz sin tantos datos a llenar, para así conseguir fidelización de clientes.

## Referencias

- Benavides, F., & Sánchez, A. (2018). *Desarrollo de una plataforma virtual de gestión de recursos educativos dirigidos a estudiantes de instrucción básica, con discapacidad visual en la ciudad de Guayaquil. Caso de estudio: Centro Municipal de apoyo para personas con discapacidad visual “Cuat. Guayaquil.*
- Castro, L. (2018). Definición de qué es un URL en Internet. Recuperado 7 de febrero de 2019, de párr. 1 website: <https://www.aboutespanol.com/que-es-url-157627>
- Coral Dávila, I. C., & Iza Carvajal, C. A. (2018). *Análisis, diseño y construcción de un sistema E-commerce para Web y dispositivos android.* Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/15334>
- Corporación Financiera Nacional. (2017). *FICHA SECTORIAL: INDUSTRIAS MANUFACTURERAS – ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN.* Recuperado de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2017/10/Ficha-Sectorial-Actividades-de-Impresion.pdf>
- Cortés G., C. (2014). Significado y definicion de página web, etimologia de página web. Recuperado 7 de febrero de 2019, de <https://definiciona.com/pagina-web/>
- Cruz, M. (2016). Cómo ganar dinero por internet como diseñador gráfico. Recuperado 11 de febrero de 2019, de <https://www.publicidadpixel.com/como-ganar-dinero-por-internet/>
- Echevarría, O. (2006). *Problemas y temas actuales del Diseño.* Recuperado de [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/vista/detalle\\_articulo.php?id\\_libro=108&id\\_articulo=5038](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=108&id_articulo=5038)
- Fiori, M. (2014). Tipografía: Todo lo que debes saber | Rincón Creativo. Recuperado 7 de febrero de 2019, de

<http://www.staffcreativa.pe/blog/tipografia/>

Florido, M. (2018). 24 programas de diseño gráfico más utilizados. Recuperado 11 de febrero de 2019, de <https://www.marketingandweb.es/marketing/programas-de-diseno-grafico/>

Fonseca, A. (2014). *Fundamentos del e-commerce: Tu guía de comercio electrónico y negocios online* - Alexandre S. Fonseca - Google Libros (Lacomba). Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=flz9AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=P-T62&dq=plataformas+virtuales+de+e-commerce&ots=xQKNs-iLVj&sig=VXN-SyZMCU3mjnBsCnmoPhbPIJg#v=onepage&q=plataformas virtuales de e-commerce&f=false>

Fonseca, A. S. (2014). *Fundamentos del e-commerce: Tu guía de comercio electrónico y negocios online* (Lacomba). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=flz9AgAAQBAJ>

Galeano, R. (2017). Diseño centrado en el usuario. *Revista Q*, 2(4). Recuperado de [https://revistas.upb.edu.co/index.php/revista\\_Q/article/view/7831/7150](https://revistas.upb.edu.co/index.php/revista_Q/article/view/7831/7150)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *METODOLOGÍA de la investigación* (Mc Graw Hi). Recuperado de <http://www.pucesi.edu.ec/webs/wp-content/uploads/2018/03/Hernández-Sampieri-R.-Fernández-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodología-de-la-investigación.-México-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-línea.pdf>

Martinez, P. (2017). Diferencias entre diseño web responsive y adaptativo. Recuperado 7 de febrero de 2019, de <https://woko.agency/disenio-web-responsive-y-adaptativo-diferencias/>

Melymbrose, J. (2016). ¿Qué Es El Mercadeo? Recuperado 7 de febrero de 2019, de <https://business.tutsplus.com/es/articles/what-is-marketing--cms-26166>

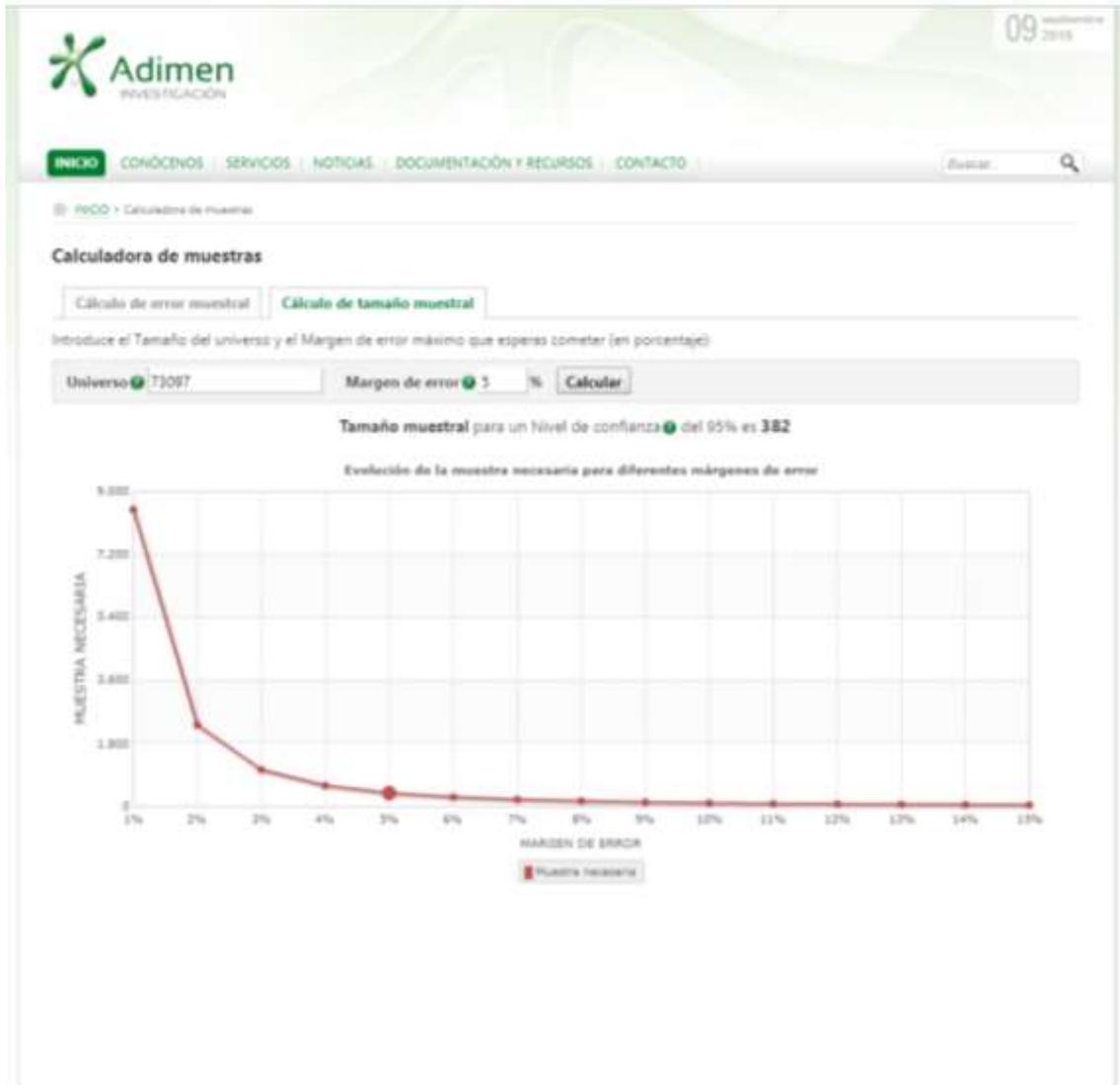
- Núñez, V. (2014). ¿Qué es el Email Marketing? Definición, utilidades y beneficios. Recuperado 7 de febrero de 2019, de <https://vilmanunez.com/que-es-el-email-marketing/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2018). Definición de diseño gráfico - Qué es, Significado y Concepto. Recuperado 7 de febrero de 2019, de <https://definicion.de/disenio-grafico/>
- RAE. (2019). Plataforma. Recuperado 7 de febrero de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=TM8xJHL>
- RAMÍREZ ARMIJOS, M. E., & REYES BACUSOY, A. W. (2018). *DESARROLLO DE PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA LA BÚSQUEDA INTELIGENTE, COTIZACIÓN Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS QUE OFRECEN LOS NEGOCIOS QUE ORGANIZAN EVENTOS SOCIALES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, ECUADOR*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32406/1/B-CISC-PTG-1541>  
Ramírez Armijos María Esperanza . Reyes Bacusoy Alan Wagner.pdf
- Rodríguez Merino, C. (2015). ¿Qué es E-commerce o comercio electrónico? - Marketing DigitalMarketing Digital. Recuperado 7 de febrero de 2019, de <https://marketingdigital.bsm.upf.edu/e-commerce-comercio-electronico/>
- Sanchez, W. (2015). La usabilidad en Ingeniería de software: definición y características. *ing-novación. Revista de Ingeniería e Innovación de la Facultad de Ingeniería, Universidad Don Bosco.*, 7-21. Recuperado de <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/1937/1/2>. La usabilidad en Ingeniería de Software- definicion y características.pdf
- UCB. (2015). Diseño gráfico busca solucionar problemas del entorno a través de la imagen – #ViveLaCatolica. Recuperado 31 de enero de 2019, de Universidad Católica Boliviana website: <https://www.ucbtja.edu.bo/disenio->

grafico-busca-solucionar-problemas-del-entorno-a-traves-de-la-imagen/

Warnimont, J. (2019). 11 Las mejores plataformas de comercio electrónico y de código abierto para 2019. Recuperado 7 de febrero de 2019, de <https://ecommerce-platforms.com/es/articles/open-source-ecommerce-platforms>

## Anexos

Anexo 1A. Cálculos de las muestras de encuestas a realizar usando la



herramienta Adimen.

*Gráfico 16:* Resultado de la muestra de encuestas.

Fuente: Adimen Investigación

*Anexo 1B.* Cálculos de las muestras para las entrevistas usando la herramienta Adimen.

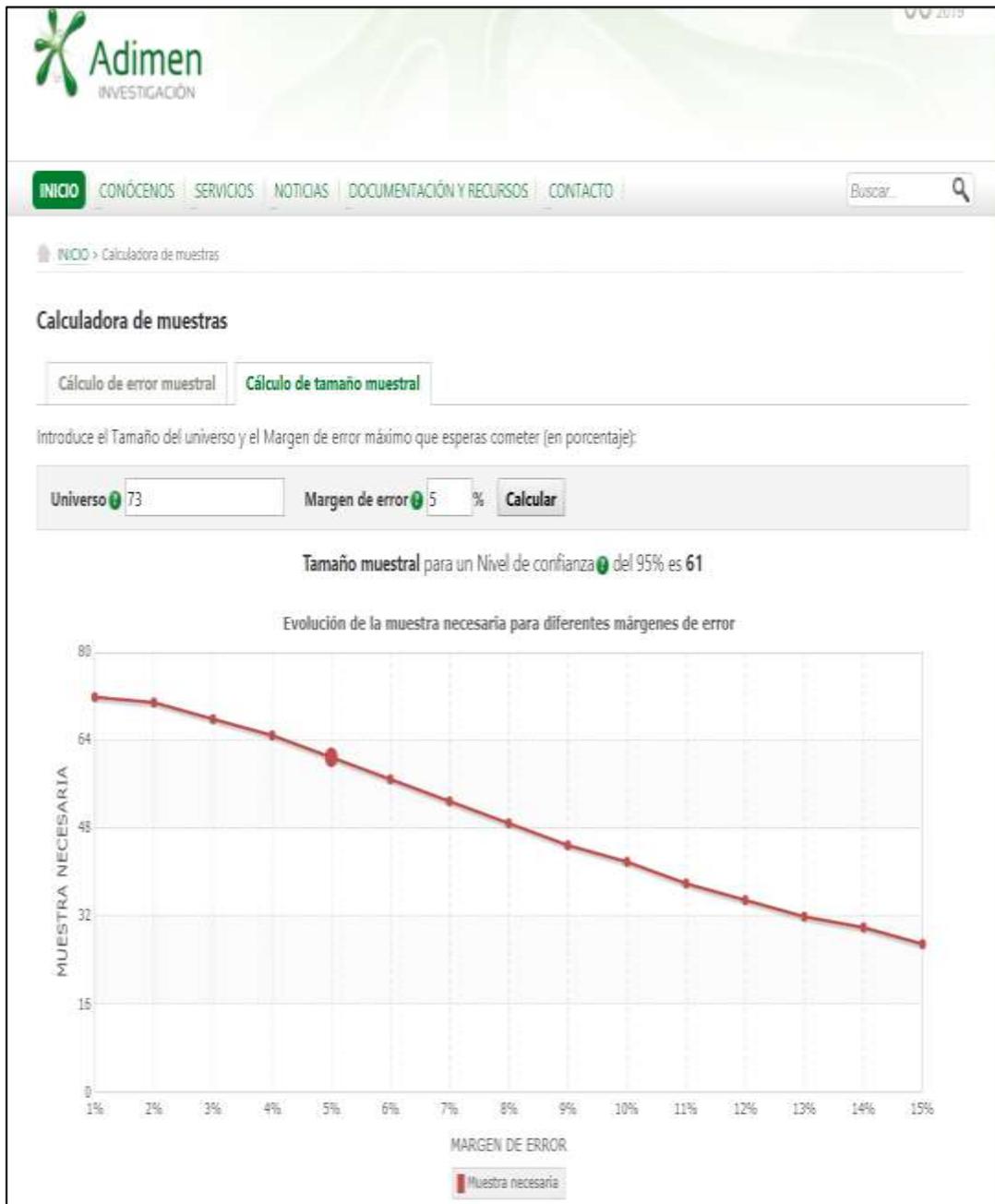


Gráfico 17: Resultado De Las Entrevistas.

Fuente: Adimen Investigación

Anexo 2. Modelo de encuesta.

## ENCUESTA A CONSUMIDORES FINALES

**TEMA:** Implementación de un sitio web online para recopilación y personalización de requerimientos de clientes, para trabajos de diseño gráfico.

**OBJETIVO:** Desarrollar una plataforma web para el comercio electrónico de productos finales personalizados de diseño gráfico.

1. ¿Ha realizado operaciones de comercio electrónico?
  - a. SI
  - b. No
2. ¿Qué formas de pago emplea al realizar las transacciones de comercio electrónico?
  - a. Tarjeta de crédito (Visa, Mastercard, American Express)
  - b. PayPal
  - c. Transferencia Bancaria
  - d. Otros
3. ¿Qué elementos de seguridad desea usted tener al momento de comprar en línea?
  - a. Seguridad contra el robo de datos
  - b. Diversidad en las formas de pago
  - c. Facilidad de uso de la interfaz de pago
  - d. Otro
4. ¿Ha utilizado los servicios de un diseñador gráfico?
  - a. Si
  - b. No
5. ¿Qué sitio acude para ocupar los servicios de diseño gráfico?
  - a. A una imprenta
  - b. A una empresa de publicidad
  - c. A una empresa de gigantografía

- d. Un Freelancer
  - e. Otros
6. ¿Le ha costado comunicar sus ideas a un diseñador gráfico?
- a. Si
  - b. No
7. ¿Con qué frecuencia está satisfecho con el arte realizado por un profesional del diseño gráfico?
- a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
8. ¿Qué es más complicado de comunicar al diseñador gráfico?
- a. La interpretación de las ideas que quiero
  - b. Pautar tiempos de reunión para comunicar ideas
  - c. La paleta de colores que deseo en el diseño
  - d. La tipografía que se desea en el diseño
  - e. Otros
9. Según su perspectiva. ¿Qué sugeriría como una opción ideal?
- a. Ir hasta la oficina de un diseñador para que éste tome sus requerimientos de diseño gráfico y realice posteriormente el arte.
  - b. Dar indicaciones a un tercero para que éste transmita al diseñador sus ideas de diseño.
  - c. Realizar usted mismo un bosquejo de su diseño para dar una idea más clara al diseñador directamente sobre lo que desea como arte final.
  - d. Crear yo mismo mi arte con las aplicaciones de diseño gráfico existentes en el mercado y pagar exclusivamente por imprimirlas.
10. ¿Qué busca como usuario en una página Web?

- a. Fácilmente Operativa
- b. Seguridad
- c. Otros

11. ¿Si pudiera bosquejar su idea de diseño vía online sin tener conocimiento previo del mismo para que un diseñador la perfecciones, lo usaría?

- a. Si
- b. No

12. ¿Está usted de acuerdo en bosquejar vía online los elementos de su diseño gráfico para luego pagar y obtener el arte final plasmado en una gigantografía?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indiferente
- d. En Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Anexo 3. Preguntas de entrevistas.

## ENTREVISTA A DISEÑADORES GRÁFICOS

**TEMA:** Implementación de un sitio web online para recopilación y personalización de requerimientos de clientes, para trabajos de diseño gráfico.

**OBJETIVO:** Desarrollar una plataforma web para el comercio electrónico de productos finales personalizados de diseño gráfico.

<b>Nombre y apellido:</b>	
<b>Empresa en la que labora:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	

1. ¿Qué importancia considera usted que tiene el alcance tecnológico en el desarrollo de un diseño gráfico digital?
2. ¿Qué beneficio usted encuentra en la apertura de nuevos negocios de diseño gráfico en Ecuador?
3. ¿Qué elementos considera como un reto al momento de tomar los requerimientos de los clientes para la creación de diseños gráficos?
4. ¿Qué tipo de arte usted realiza con mayor frecuencia?
5. ¿Cómo maneja la equivalencia de colores entre el arte en digital y la impresión final del diseño en una gigantografía?
6. ¿Cómo emplea usted la recepción de requerimientos de sus clientes que soliciten elaboración de un arte a través de un modelo de negocio virtual?

7. ¿Cómo valora usted el uso del comercio electrónico enfocado al servicio captación de información y desarrollo de un diseño gráfico?
8. ¿Qué ventajas y desventajas observa del uso de comercio electrónico de diseños gráficos?
9. ¿Qué elementos debería tener una plataforma online para la toma de requerimientos de diseño gráfico para personas sin conocimiento de la profesión?
10. ¿Qué retos o dificultades observa en la implementación de una plataforma web con un esquema centrado en el usuario para tomar requerimientos de diseño gráfico?

## Anexo 4. Resumen de las entrevistas realizadas a los diseñadores.

Tabla 11: Respuestas de entrevistas

#	EMPRESAS	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10
1	Chocor	En la nueva era tecnológica el diseño gráfico digital se impone, estos avances permiten ampliar el abarco de herramientas para ofrecer mejores acabados.	Alanzas comerciales	elementos como colores, ya que no siempre el cliente entiende que los colores varían dependiendo de la impresión	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Por medio de una agenda	bueno, debido a el incremento de clientes	Como ventaja es brindar solución de inmediato al cliente, como desventaja la especificación al color.	colores, fuentes de letras	que el cliente no pueda manejar las herramientas del sitio web
2	Dokumento	El avance es interesante e importante pues apunta a mejoras en el diseño grafica con mejor estándares de calidad.	Compartir conocimientos	interpretar sus sentimientos en un diseño	volantes	cambiar la gama de colores en Illustrator	Recepción de trabajos y asignación en agenda por medio de contacto telefónico con el cliente.	bueno, debido a el incremento de clientes	Ninguna desventaja, como ventaja mayor comunicación y opinión por parte de los clientes.	que permita subir imágenes	seguridad de datos
3	Imprimir C	La comunicación visual en mejor calidad y con mejor acabado.	Se abarcan los costos de las materias primas	interpretar sus ideas debido a que el cliente no siempre viene seguro de lo que va a realizar	certificados	la solución es pasarlo a photoshop	Se establecen los detalles que solicita el cliente, el diseño y las características del trabajo solicitado.	muy bueno, ya que es algo novedoso	Desventaja ninguna, ventaja nueva cartera de clientes.	que se pueda cambiar el color a un objeto	que el cliente tenga tiempo para su seguridad al momento de comprar
4	Youtubino	Su importancia a nivel tecnológico puede aumentar el valor de la empresa.	Más nivel competencia	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra o especial pero no siempre se las consigue	trabajo de cartografía	la solución es pasarlo a photoshop	La exigencia de los diseños y la aplicación de colores conforme a las nuevas tecnologías	bueno, debido a se evoluciona el área de los diseñadores	Como ventaja la presentación de los productos a los potenciales clientes, como desventaja la copia de los mismo productos por otras empresas.	colores, fuentes de letras	que el cliente no lo pueda manejar
5	ViaPrinto	Gracias al avance tecnológico el diseño gráfico puede profundizarse mejor arte e inclusive de mayor calidad.	Compartir conocimientos	interpretar sus sentimientos en un diseño	vampas publicitarias luminosas	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos por parte de los clientes son atendidos con la mayor prioridad posible de manera que su solicitud sea evaluada y pueda tener respuesta.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Las ventajas del comercio electrónico son mayores pues permite ofrecer el servicio de forma clara y directa. Como desventaja esta la apropiación indebida de diseños e incluso de servicios.	subir imágenes, agregarle texto	que no pueda utilizar de forma correcta los colores
6	Dehaldigitalgrafías	Su importancia es trascendental, pues debido al avance tecnológico es más fácil de materializar las ideas, así desarrollar una mejor creatividad.	Alanzas comerciales	medidas al momento de trabajar en una cartografía, el cliente no tiene con ideas claras, por cual es un reto deducir que medidas necesitan elementos como colores, ya que no siempre el cliente entiende que los colores varían dependiendo de la impresión	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos de los clientes son recibidos por medio de una bandeja de correo donde se observan a detalle la solicitud y culminado esto se procede a contactar con el cliente.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventajas se tiene que la aplicación del mercado, la promoción de productos y sobre todo la arguación del negocio. Como desventaja resultan los gastos de envío y la fidelidad del cliente.	subir imágenes, agregarle texto	que el cliente no lo pueda manejar
7	Fastalicy	La importancia es significativo pues la nueva tecnología permite que se pueda adaptar los diseños a diferentes formatos y plataformas, de ese modo tener un alcance más amplio.	Alanzas comerciales	interpretar sus sentimientos en un diseño	vampas personalizadas	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos obtenidos por parte de los clientes son recibidos por un servicio de recepción de mensaje, donde se asignaron y posteriormente se les van dar contestación al cliente sobre su solicitud.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventaja se tiene la superación de límites geográficos, pues no es necesario asistir al negocio ya que se puede contactar y conocer los servicios que ofrece por medio de la página de internet.	facil de operara	que el cliente no se sienta seguro al momento de realizar la compra
8	Creative Group III (agencia Publicitaria)	El desarrollo de la tecnología con ordenadores más rápidos y potentes permite que las ideas visuales sean de mayor y mejor calidad.	Mayor nivel de competencia	interpretar sus sentimientos en un diseño	diseños para volantes de rifas	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos por parte de los clientes son atendidos a medida que son recibidos, pues de ese modo se le da respuesta de forma pronta y oportuna.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventajas la disminución del costo de mantenimiento del negocio tradicional, facilidad y rapidez para encontrar productos para el comprador. Como desventaja se tiene la seguridad del sitio, el costo de la promoción online exige más trabajo.	colores, fuentes de letras	que el sitio web se cierre sin guardar el diseño
9	Saruko	La era tecnológica trae consigo la implementación de nuevos dispositivos, lo que permite que el usuario o cliente observe los productos realizados por medio de los diseñadores.	Nuevas ideas de diseño	interpretar sus ideas debido a que el cliente no siempre viene seguro de lo que va a realizar	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Para tener los requerimientos de los clientes se reciben las solicitudes por medio de una bandeja de correo para evaluar la solicitud y dar respuesta al cliente, contactándose con ellos para materializar la idea del cliente.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas que se tienen esta la facilidad de implementar y desarrollar estrategias de marketing que permiten ofrecer descuentos y cupones, dentro de las desventajas esta la desconfianza al momento de realizar la compra del producto vía internet.	colores, fuentes de letras	que el sitio web no sea fácil de usar

10	Dona12	De acuerdo al avance de la tecnología se tiene la mejora a nivel de visualizaciones con mejor calidad, por lo que a nivel de colores, resoluciones altas y creación diseños.	Alianzas comerciales	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e especial pero no siempre se las consigue.	trabajos en vinyl	la solución es pasarlo a photoshop	Se obtiene los requisitos de la solicitud y se estudian de manera que al contactar con el cliente se pueda ofrecer un bosquejo y así definir detalles.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas se puede conocer que el diseño cada detalle va en un año específico, pues hace que todo este en armonía, desventaja existe una variada gama de colores que resulta difícil al cliente.	fuentes de letras	que el cliente no siga las instrucciones
11	Blum Soluciones Graficas	Una de las características más importantes es el contenido claro en las diferentes campañas publicitarias, para que los mensajes sean directos, concretos y sencillos.	Abarata los costos de la materia prima	interpretar sus sentimientos en un diseño	personalización de letras en madera	la solución es pasarlo a photoshop	Se obtiene por medio de la solicitud vía internet, chequeando de manera constante para dar respuesta de forma rápida.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventaja se tiene lo que se denomina efecto contagio, pues el valor de la imagen gráfica puede dar esa condición, mientras que como desventaja se tiene en ocasiones limitaciones en cuanto a la expectativa y la realidad.	sea operable	que el cliente se entregue al momento que esta realizando su diseño
12	LetraTech Publicidad	Uno de los rasgos más importantes es la selección de material gráfico, pues el clave de esto es el mensaje que debe tener connotación del mismo y así poder tener una búsqueda de imágenes e iconos que se relacionen con ello.	Hace que analice la atención de mis clientes	medidas al momento de trabajar en una giantografía, el cliente no viene con ideas claras, por cual es un reto deducir que medidas necesitan	stand publicitarios	la solución es pasarlo a photoshop	Si la información es solicitada en forma directa y física se toma de forma inmediata y se realiza un bosquejo, si es por medio de algún medio electrónico se hace la recepción y se estudia posterior a contactarse con el solicitante	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas más relevantes se conoce la creatividad que poseen los diseñadores para crear diferentes y novedosos modelos, como desventaja se halla la amplitud de diferentes diseñadores independientes.	fácil de usar	que el cliente no pueda manejar las herramientas del sitio web
13	Cargrafic	Parte de los rasgos más importantes del diseño gráfico digital es el formato, pues solo de ese modo se puede esbozar de forma específica la línea gráfica.	Alianzas comerciales	los colores	roll-up	la solución es pasarlo a photoshop	La información solicitada de forma directa por parte del cliente que se aproxima al establecimiento se atiende y de tener la idea clara se le realiza un bosquejo posterior al acuerdo con el cliente.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como una ventaja se tiene que se puede posicionar todo en cada lugar como tipografía, colores e imágenes, dentro de las desventajas se tiene que los distintos diseños creados pueden ser copiados.	paletas de colores, fuentes, imágenes pre diseñadas	seguridad de datos
14	Panfost	El avance tecnológico en relación con el diseño gráfico permite que se realice el trabajo detallado de forma sencilla y muy efectiva, permitiendo que cada proceso se realice de forma rápida y ahorro de tiempo.	Compartir conocimientos	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e especial pero no siempre se las consigue.	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Son obtenidas por medio del receptor de correos, luego de ello se estudia la petición y se hace contacto con el cliente para abordar diferentes especificaciones y así crear un bosquejo.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventaja permite expresar las diferentes relaciones de visualización e incluso sobre el collage de ideas, como parte de las desventajas se tiene que los procesadores deben ser eficientes y con placas de video que soporten los diseños.	imágenes pre diseñadas que sean editables	que el cliente se entregue al momento que esta realizando su diseño
15	Creativogrand	Dentro de los avances tecnológicos se tiene que permite ayudar con la proyección de mensajes por medio de imágenes de gran calidad, optimizando la comunicación entre el consumidor y la marca.	Empleo los métodos de trabajo de la competencia	interpretar sus sentimientos en un diseño	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Por medio de la petición que se recibe en una bandeja de correo y se evalúa posterior a la recepción y se hace contacto con el cliente para conocer con mayor detalle la solicitud	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas se conoce que el diseño gráfico puede ser realizado por cualquier persona sin límite o restricción de edad al igual que el sexo, como desventaja se tiene la necesidad de experiencia laboral, para esto solo se obtendría con el desarrollo de muchos diseños.	colores y fuentes de letras	que el cliente no pueda manejar las herramientas del sitio web
16	Maticopla	El avance tecnológico permite desarrollar diferentes programas que permitan proporcionar mejores herramientas y desarrollo eficaz de cada diseño.	Analicó los métodos de trabajo de la competencia	medidas al momento de trabajar en una giantografía, el cliente no viene con ideas claras, por cual es un reto deducir que medidas necesitan	roll-up	la solución es pasarlo a photoshop	Se atiende al cliente que se aproxima al establecimiento y se charla por un tiempo lo que desea para luego tomar nota de ello y realizar el diseño que al finalizarse se da aviso al cliente para que puede acercarse a ver.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Ventajas: diversidad y amplia conocimiento Desventajas: se realizan más diseños de lo que se puede ganar, imposición de diseños por parte del cliente.	que permitan subir imágenes	seguridad de datos
17	ImprentaHerál	La creación de software gracias a la ciencia permite avanzar sobre cada detalle establecido, además avanzar de forma óptima a diferentes estándares de calidad.	Alianzas comerciales	elementos como colores, ya que no siempre el cliente entiende que los colores varían dependiendo de la impresión	carpetas personalizadas	la solución es pasarlo a photoshop	Se toma nota de la información por parte del cliente, tomando notas de las referentes peticiones y de la idea en general, luego de esto se acuerda con el cliente para contactarlo posterior a terminar el diseño de la solicitud para tener la aprobación del mismo.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventajas se tiene el disfrute del tiempo a plenitud y como desventaja la responsabilidad de algún error que se pase por alto.	que permitan copiar textos de internet y se puedan pagar en el tiempo	que el cliente tenga temor por su seguridad al momento de comprar
18	Duoprint	En la nueva era tecnológica el diseño gráfico digital se impone, estos avances permiten ampliar el abanico de herramientas para ofrecer mejores acabados.	Abarata los costos de la materia prima	interpretar sus sentimientos en un diseño	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Por medio de una agenda	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventaja es brindar solución de inmediato al cliente, como desventaja la especificación del color.	colores, fuentes de letras	que el cliente no lo pueda manejar
19	Tikay	El alcance es interesante e importante pues apunta a mejoras en el diseño gráfico con mejor estándares de calidad.	Alianzas comerciales	interpretar sus ideas debido a que el cliente no siempre viene seguro de lo que va a realizar	libros	la solución es pasarlo a photoshop	Recepción de trabajos y asignación en agenda por medio de contacto telefónico con el cliente.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Ninguna desventaja, como ventaja mejor comunicación y opinión por parte de los clientes.	que se pueda cambiar el color a un objeto	que no pueda utilizar de forma correcta los colores

20	Quick Mark	La comunicación visual en mejor calidad y con mejor acabado.	Alianzas comerciales	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e especial pero no siempre se las consigue	Botones	la solución es pasarlo a photoshop	Se establecen los detalles que solicitan los clientes, el diseño y las características del trabajo solicitado	bueno, debido a que incrementaría clientes	Desventajas ninguna, ventaja nueva cartera de clientes.	colores, fuentes de letras	que el cliente no lo pueda manejar
21	Gigantografías Ecuador	Su importancia a nivel tecnológico puede aumentar el valor de la empresa.	Alianzas comerciales	Interpretar sus sentimientos en un diseño	Carnet universitario	la solución es pasarlo a photoshop	Se realiza una entrevista con el cliente, donde se atienden todos los requerimientos, desde colores, hasta tipo de diseño y terminación.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventaja la presentación de los productos a los potenciales clientes, como desventaja la copia de los mismo productos por otras empresas.	subir imágenes, agregarle texto	que el cliente no se sienta seguro al momento de realizar la compra
22	Letras y Señalética- Signos	Gracias al alcance tecnológico el diseño gráfico puede profundizarse mucho más, permitiendo desarrollar mejor arte o inclusive de mayor calidad.	Alianzas comerciales	medidas al momento de trabajar en una gigantografía, el cliente no viene con ideas claras, por cual es un reto deducir que medidas necesitan	Diseño de certificados	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos por parte de los clientes son atendidos con la mayor puntual posible de manera que su solicitud sea evaluada y pueda tener respuesta	bueno, debido a que incrementaría clientes	Las ventajas del comercio electrónico son mejores pues permite ofrecer el servicio de forma clara y directa. Como desventaja está la apropiación indebida de diseños e incluso de servicios.	subir imágenes, agregarle texto	que el sitio web se cierre sin guardar el diseño
23	Primera Impresión	Su importancia es trascendental, pues debido al avance tecnológico es más fácil materializar las ideas, así desarrollar una mejor creatividad.	Alianzas comerciales	los colores	Tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos de los clientes son recibidos por medio de una bandeja de correo donde se observa a detalle la solicitud y culminado esto se procede a contactar con el cliente.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventajas se tiene que la ampliación del mercado, la promoción de productos y sobre todo la ampliación del negocio. Como desventaja resultan los gastos de envío y la fidelidad del cliente.	facil de operara	que el sitio web no sea fácil de usar
24	Print House	La importancia es significativa pues la nueva tecnología permite que se pueda adaptar los diseños a diferentes formatos y plataformas, de ese modo tener un alcance más amplio.	Análisis los métodos de trabajo de la competencia	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e especial pero no siempre se las consigue	Trabajos en viral	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos obtenidos por parte de los clientes son recolectados por un servicio de recepción de mensaje, donde se almacenan y posteriormente se leen para dar contestación al cliente sobre su solicitud.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventaja se tiene la superación de fronteras geográficas, pues no es necesario asistir al negocio ya que se puede contactar y conocer los servicios que ofrece por medio de la página de internet.	colores, fuentes de letras	que el cliente no siga las instrucciones
25	Creativos Babel	El desarrollo de la tecnología con ordenadores más rápidos y potentes permite que las piezas visuales sean de mayor y mejor calidad.	Análisis los métodos de trabajo de la competencia	Interpretar sus sentimientos en un diseño	Diseño de certificados	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos por parte de los clientes son atendidos a medida que son recibidos, pues de ese modo se le da respuesta de forma pronta y oportuna.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventajas la disminución del costo de mantenimiento del negocio tradicional, facilidad y rapidez para encontrar productos para el comprador. Como desventaja se tiene la seguridad del sitio, el costo de la promoción online exige más trabajo.	colores, fuentes de letras	que el cliente se distraiga al momento que está realizando su diseño
26	Compuservice	La era tecnológica trae consigo la implementación de nuevos dispositivos, lo que permite que el usuario o cliente observe los productos realizados por medio de los diseñadores.	Alianzas comerciales	medidas al momento de trabajar en una gigantografía, el cliente no viene con ideas claras, por cual es un reto deducir que medidas necesitan	Tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Para tener los requerimientos de los clientes se reciben las solicitudes por medio de una bandeja de correo para evaluar la solicitud y dar respuesta al cliente, contactándose con ellos para materializar la idea del cliente.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas que se tienen está la facilidad de implementar y desarrollar estrategias de marketing que permiten ofrecer descuentos y cupones, dentro de las desventajas está la desconfianza al momento de realizar la compra del producto vía internet.	fuentes de letras	que el cliente no pueda manejar las herramientas del sitio web
27	Arte Imagen	De acuerdo al avance de la tecnología se tiene la mejora a nivel de visualizaciones con mejor calidad, por lo que a nivel de colores, resoluciones altas y precisión diseños.	Nuevas ideas para llevar a cabo los diseños de los clientes	los colores	Flyers	la solución es pasarlo a photoshop	Se obtiene los requisitos de la solicitud y se estudian de manera que al contactar con el cliente se pueda ofrecer un bosquejo y así definir detalles.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas se puede conocer que el diseño cada detalle va en un sitio específico, pues hace que todo esté en armonía, desventaja existe una variedad gama de colores que resulta difícil al cliente.	sea operativa	seguridad de datos
28	Lehricorp	Una de las características más importantes es el contenido claro en las diferentes campañas publicitarias, para que los mensajes sean directos, concretos y sencillos.	Alianzas comerciales	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e especial pero no siempre se las consigue	Carnet estudiantil	la solución es pasarlo a photoshop	Se obtiene por medio de la solicitud vía internet, chequeando de manera constante para dar respuesta de forma rápida.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventaja se tiene lo que se denomina efecto contagio, pues el valor de la imagen gráfica puede dar más credibilidad, mientras que como desventaja se tiene en ocasiones limitaciones en cuanto a la expectativa y la realidad.	facil de usar	que el cliente no pueda manejar las herramientas del sitio web
29	Marketquality S.A.	Uno de los rasgos más importantes es la selección de material gráfico, pues la clave de esto es el mensaje que debe tener una búsqueda de imágenes e iconos que se relacionen con ello.	Nuevas ideas para llevar a cabo los diseños de los clientes	Interpretar sus sentimientos en un diseño	certificados	la solución es pasarlo a photoshop	Si la información es solicitada en forma directa y clara se hace de forma inmediata y se realiza un bosquejo, si es por medio de algún medio electrónico se hace la recepción y se estudia posterior a contactarse con el solicitante.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas más relevantes se conoce la creatividad que poseen los diseñadores para crear diferentes y novedosos modelos, como desventaja se halla la amplitud de diferentes diseños independientes.	paletas de colores, fuentes, imágenes pre diseñadas	seguridad de datos

30	Temprinet	Parte de los rasgos más importantes del diseño gráfico digital es el formato, pues solo de ese modo se puede establecer de forma específica la línea gráfica.	Nuevas ideas para llevar a cabo los diseños de los clientes	medidas al momento de trabajar en una ganttografía, el cliente no viene con ideas claras, por cual es un reto deducir que medidas necesitan	telegrafía	la solución es pensar a photoshop	bueno, debido a que incrementamos clientes	Como una ventaja se tiene que se puede posicionar todo en cada lugar como tipografía, colores e imágenes, dentro de las desventajas se tiene que los diseños creativos pueden ser copiados	imágenes por webs editables	que el cliente tenga tiempo por su seguridad al momento de comprar
31	Diseño gráfico e imprenta fernanda	El avance tecnológico en relación con el diseño gráfico permite que se realice el trabajo detallado de forma sencilla y muy efectiva, permitiendo que cada proceso se realice de forma rápida y ahorro de tiempo.	Nuevas ideas para llevar a cabo los diseños de los clientes	los colores	hojas mastreadas personalizadas	la solución es pensar a photoshop	bueno, debido a que incrementamos clientes	Como ventaja permite expresar las diferentes relaciones de visualización e incluso sobre el collage de ideas, como parte de las desventajas se tiene que los procesadores deben ser eficientes y con placas de video que soporten los diseños.	otras y fuentes de letras	que el cliente no lo pueda manejar
32	Imagen & Proyectos S.A.	Dentro de los avances tecnológicos se tiene que permite ayudar con la proyección de mensajes por medio de imágenes de gran calidad, optimizando la comunicación entre el consumidor y la marca.	Atenciones comerciales	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e especial pero no siempre se las consigue	tarjetas	la solución es pensar a photoshop	bueno, debido a que incrementamos clientes	Dentro de las ventajas se conoce que el diseño gráfico puede ser realizado por cualquier persona sin límite o exclusividad de edad al igual que el sexo, cómo desventaja se tiene la necesidad de experiencia laboral, pues esto solo se obtendría con el desarrollo de muchos diseños.	que permitan subir imágenes	que no pueda utilizar de forma correcta los colores
33	Abacoopa	El avance tecnológico permite desarrollar diferentes programas que permitan proporcionar mejores herramientas y desarrollo eficaz de cada diseño.	Atenciones comerciales	interpretar sus sentimientos en un diseño	diseños para películas	la solución es pensar a photoshop	bueno, debido a que incrementamos clientes	Ventajas: diversidad y amplio conocimiento. Desventajas: se realizan más diseños de lo que se puede ganar, imposición de diseños por parte del cliente.	que permitan copiar textos de internet y se puedan pagar en el banco	que el cliente no lo pueda manejar
34	Cruza pitfy	La creación de software gracias a la ciencia permite avanzar sobre cada detalle establecido, asimismo avanzar de forma óptima a diferentes estándares de calidad.	Ahorro los costos de la materia prima	medidas al momento de trabajar en una ganttografía, el cliente no viene con ideas claras, por cual es un reto deducir que medidas necesitan	tarjetas	la solución es pensar a photoshop	bueno, debido a que incrementamos clientes	Se tiene una ventaja al disfrutar del tiempo a plenitud y como desventajas la responsabilidad de algún error que se pasa por alto.	colores, fuentes de letras	que el cliente no se sienta seguro al momento de realizar la compra
35	Agencia Publirok	En la nueva era tecnológica el diseño gráfico digital se impone, estos avances permiten ampliar el abanico de herramientas para ofrecer mejores acabados.	Atenciones comerciales	elementos como colores, ya que no siempre el cliente entiende que los colores varían dependiendo de la impresión	triplices	la solución es pensar a photoshop	bueno, debido a que incrementamos clientes	Como ventaja es brindar solución de inmediato al cliente, como desventajas la especificación el color.	que se pueda cambiar el color a un objeto	que el sitio web se cierre sin guardar el diseño
36	Estudio Novotides	El avance es interesante e importante pues apunta a mejorar en el diseño gráfico con mejor estándares de calidad.	Atenciones comerciales	interpretar sus sentimientos en un diseño	flyers	la solución es pensar a photoshop	bueno, debido a que incrementamos clientes	Ninguna desventaja, como ventaja mayor comunicación y opinión por parte de los clientes.	colores, fuentes de letras	que el sitio web no sea fácil de usar
37	Printshop	La comunicación visual en mejor calidad y con mejor acabado.	Ahorro los costos de la materia prima	integrar sus ideas debido a que el cliente no siempre viene seguro de lo que va a realizar	Tarjetas de presentación	la solución es pensar a photoshop	bueno, debido a que incrementamos clientes	Desventajas ninguna, ventaja buena cartera de clientes.	subir imágenes, agregarlo todo	que el cliente no siga las instrucciones
38	Raxi	Su importancia a nivel tecnológico puede aumentar el valor de la empresa.	Atenciones comerciales	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e especial pero no siempre se las consigue	Volantes	la solución es pensar a photoshop	bueno, debido a que incrementamos clientes	Como ventaja la presentación de los productos a los potenciales clientes, claro desventaja la copia de los mismo productos por otras empresas.	subir imágenes, agregarlo todo	que el cliente se entregue al momento que está realizando su diseño
39	DeciJacer	Gracias al avance tecnológico el diseño gráfico puede profundizarse mucho más, permitiendo desarrollar mejor arte e inclusive de mayor calidad.	Atenciones comerciales	interpretar sus sentimientos en un diseño	Sitios	la solución es pensar a photoshop	bueno, debido a que incrementamos clientes	Las ventajas del comercio electrónico son mayores pues permite ofrecer el servicio de forma clara y directa. Como desventaja está la apropiación indebida de diseños e incluso de servicios.	facil de operara	que el cliente no pueda manejar las herramientas del sitio web

40	Copy shop	Su importancia es trascendental, pues debido al avance tecnológico es más factible materializar las ideas, así desarrollar una mejor creatividad.	Apertura de nuevos mercados	medidas al momento de trabajar en una gammagrafía, el cliente no viene con ideas claras, por cuales un reto deducir que medidas necesitan	Vivientes	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos de los clientes son recibidos por medio de una bandeja de correo donde se observa a detalle la solicitud y culminado esto se procede a contactar con el cliente.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventajas se tiene que la ampliación del mercado, la promoción de productos y sobre todo la ampliación del negocio. Como desventajas resultan los gastos de envío y la fidelidad del cliente	colores, fuentes de letras	seguridad de datos
41	Hyperprint	La importancia es significativa pues la nueva tecnología permite que se pueda adaptar los diseños a diferentes formatos y plataformas, de ese modo tener un alcance más amplio	Apertura de nuevos mercados	los colores	roll-up	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos obtenidos por parte de los clientes son recolectados por un servicio de recepción de mensaje, donde se almacenan y posteriormente se leen para dar contestación al cliente sobre su solicitud.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventajas se tiene la superación de limitantes geográficas, pues no es necesario asistir al negocio ya que se puede contactar y conocer los servicios que ofrece por medio de la página de internet.	colores, fuentes de letras	que el cliente no pueda manejar las herramientas del sitio web
42	Docupress	El desarrollo de la tecnología con ordenadores más rápidos y potentes permite que las piezas visuales sean de mayor y mejor calidad	Alianzas comerciales	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e especial pero no siempre se las consigue	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos por parte de los clientes son atendidos a medida que son recibidos, pues de ese modo se le da respuesta de forma pronta y oportuna.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventajas la disminución del costo de mantenimiento del negocio tradicional, facilidad y rapidez para encontrar productos para el comprador. Como desventajas se tiene la seguridad del sitio, el costo de la promoción online exige más trabajo.	fuentes de letras	seguridad de datos
43	CopyPrinter	La era tecnológica trae consigo la implementación de nuevos dispositivos, lo que permite que el usuario o cliente obtenga los productos realizados por medio de los diseñadores.	Alianzas comerciales	interpretar sus sentimientos en un diseño	flyers	la solución es pasarlo a photoshop	Para tener los requerimientos de los clientes se reciben las solicitudes por medio de una bandeja de correo para evaluar la solicitud y dar respuesta al cliente, contactándose con ellos para materializar la idea del cliente.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas que se tienen esta la facilidad de implementar y desarrollar estrategias de marketing que permitan ofrecer descuentos y cupones, dentro de las desventajas está la desconfianza al momento de realizar la compra del producto vía internet.	sea operable	que el cliente tenga temor por su seguridad, al momento de comprar
44	Centro de copiado hermanitos Haro	De acuerdo al avance de la tecnología se tiene la mejora a nivel de visualizaciones con mejor calidad, por lo que a nivel de colores, resoluciones altas y creación diseños.	Alianzas comerciales	medidas al momento de trabajar en una gammagrafía, el cliente no viene con ideas claras, por cuales un reto deducir que medidas necesitan elementos como colores, ya que no siempre el cliente entiende que los colores varían dependiendo de la impresión	origrafía	la solución es pasarlo a photoshop	Se obtiene los requisitos de la solicitud y se estudian de manera que al contactar con el cliente se pueda ofrecer un bosquejo y así definir detalles.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas se puede conocer que el diseño cada detalle va en un sitio específico, pues hace que todo esté en armonía, desventaja existe una variedad gama de colores que resulta difícil al cliente	facil de usar	que el cliente no lo pueda manejar
45	MegaCopy	Una de las características más importantes es el contenido claro en las diferentes campañas publicitarias, para que los mensajes sean directos, concretos y sencillos.	Alianzas comerciales	interpretar sus sentimientos en un diseño	roll-up	la solución es pasarlo a photoshop	Se obtiene por medio de la solicitud vía internet, chequeando de manera constante para dar respuesta de forma rápida.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventaja se tiene lo que se denomina efecto contagio, pues al ver de la imagen gráfica puede dar esa condición, mientras que como desventaja se tiene en ocasiones imitaciones en cuanto a la expectativa y la realidad.	plantas de colores, fuentes, imágenes pre diseñadas	que no pueda utilizar de forma correcta los colores
46	Faire Print	Uno de los rasgos más importantes es la selección de material gráfico, pues la clave de esto es el mensaje que debe tener una búsqueda de imágenes e iconos que se relacionen con ello.	Alianzas comerciales	interpretar sus sentimientos en un diseño	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Si la información es solicitada en forma directa y física se toma de forma inmediata y se realiza un bosquejo, si es por medio de algún medio electrónico se hace la recepción y se estudia posterior a contactarse con el solicitante.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas más relevantes se conoce la creatividad que poseen los diseñadores para crear diferentes y novedosos modelos, como desventaja se halla la amplitud de diferentes diseñadores independientes.	imágenes pre diseñadas que sean editables	que el cliente no lo pueda manejar
47	Copy Mazon	Parte de los rasgos más importantes del diseño gráfico digital es el formato, pues solo de ese modo se puede esclarecer de forma específica la línea gráfica.	Apertura de nuevos mercados	interpretar sus ideas debido a que el cliente no siempre viene seguro de lo que va a realizar	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	La información solicitada de forma directa por parte del cliente que se apertura al establecimiento se atiende y de tener la idea clara se le realiza un bosquejo posterior al acuerdo con el cliente.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como una ventaja se tiene que se puede posicionar todo en cada lugar como topografía, colores e imágenes, dentro de las desventajas se tiene que los distintos diseños creados pueden ser copiados	colores y fuentes de letras	que el cliente no se sienta seguro al momento de realizar la compra
48	Holograf	El avance tecnológico en relación con el diseño gráfico permite que se realice el trabajo detallado de forma sencilla y muy efectiva, permitiendo que cada proceso se realice de forma rápida y ahorro de tiempo.	Nuevos métodos de trabajo	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e especial pero no siempre se las consigue	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Son obtenidos por medio del receptor de correo, luego de ello se estudia la petición y se hace contacto con el cliente para abordar diferentes especificaciones y así crear un bosquejo.	bueno, debido a que incrementaría clientes	Como ventaja permite expresar las diferentes relaciones de visualización e incluso sobre el collage de ideas, como parte de las desventajas se tiene que los procesadores deben ser eficientes y con placas de video que soporten los diseños.	que permitan subir imágenes	que el sitio web se cierre sin guardar el diseño
49	Ludicas Estudio	Dentro de los avances tecnológicos se tiene que permite ayudar con la proyección de mensajes por medio de imágenes de gran calidad, optimizando la comunicación entre el consumidor y la marca.	Nuevos métodos de trabajo	interpretar sus sentimientos en un diseño	roll-up	la solución es pasarlo a photoshop	Por medio de la petición que se recibe en una bandeja de correo y se evalúa posterior a la recepción y se hace contacto con el cliente para conocer con mayor detalle la solicitud	bueno, debido a que incrementaría clientes	Dentro de las ventajas se conoce que el diseño gráfico puede ser realizado por cualquier persona sin límite o exclusividad de edad al igual que el sereno, como desventaja se tiene la necesidad de experiencia laboral, pues esto solo se obtendría con el desarrollo de muchos diseños.	que permitan copiar textos de internet y se puedan pegar en el banner	que el sitio web no sea fácil de usar

30	Agencia publicitaria Konzept	El avance tecnológico permite desarrollar diferentes programas que permitan proporcionar mejores herramientas y desarrollo eficaz de cada diseño.	Alanzas comerciales	medidas al momento de trabajar en una gantografía, el cliente no viene con ideas claras, por cual es un reto destacar que medidas necesitan	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Se atiende al cliente que se aproxima al establecimiento y se charla por un tiempo lo que desea para luego tomar nota de ello y realizar el diseño que al finalizarse se da aviso al cliente para q puede acercarse a ver.	bueno, debido a que incrementara clientes	Ventajas: diversidad y amplio conocimiento Desventajas: se realizan más diseños de lo que se puede ganar, imposición de diseños por parte del cliente.	colores, fuentes de letras	que el cliente no siga las instrucciones
31	Koncept	La creación de software gracias a la ciencia permite avanzar sobre cada detalle establecido, asimismo avanzar de forma óptima a diferentes estándares de calidad.	Fidelización de clientes	los colores	tarjetas personalizadas	la solución es pasarlo a photoshop	Se toma nota de la información por parte del cliente, tomando notas de los referentes pelaciones y de la idea en general. Luego de esto se acuerda con el cliente para contactarlo posterior a terminar el diseño de la solicitud para tener la aprobación del mismo.	bueno, debido a que incrementara clientes	Como ventajas se tiene el disfrute del tiempo a plenitud y como desventajas la responsabilidad de algún error que se pase por alto.	facil de usar	que el cliente se entregue al momento que esta realizando su diseño
32	lai & Design	En la nueva era tecnológica el diseño gráfico digital se impone, estos avances permiten ampliar el abanico de herramientas para ofrecer mejores acabados.	Alanzas comerciales	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e espacial pero no siempre se las consigue	tarjetas personalizadas	la solución es pasarlo a photoshop	Por medio de una agenda	bueno, debido a que incrementara clientes	Como ventaja es brindar solución de inmediato al cliente, como desventajas la especificación el color	paleta de colores, diseños facil de editar	que el cliente no pueda manejar las herramientas del sitio web
33	MARQUEINT	El alcance es interesante e importante pues apunta a mejoras en el diseño gráfico con mejor estándares de calidad.	Nuevas oportunidades de trabajo	interpretar sus sentimientos en un diseño	Flyers	la solución es pasarlo a photoshop	Recepción de trabajos y asignación en agenda por medio de contacto telefónico con el cliente.	bueno, debido a que incrementara clientes	Ninguna desventajas, como ventaja mayor comunicación y opción por parte de los clientes.	colores y fuentes de letras	seguridad de datos
34	kegrafix	La comunicación visual en mejor calidad y con mejor acabado.	Alanzas comerciales	medidas al momento de trabajar en una gantografía, el cliente no viene con ideas claras, por cual es un reto destacar que medidas necesitan elementos como colores, ya que no siempre el cliente entiende que los colores varían dependiendo de la impresión	Volantes	la solución es pasarlo a photoshop	Se establecen los detalles que solicitan los clientes, el diseño y las características del trabajo solicitado.	bueno, debido a que incrementara clientes	Desventajas ninguna, ventaja nueva cartera de clientes.	que permitan subir imágenes	que el sitio web se cierre sin guardar el diseño
35	DOCUURDESA	Su importancia a nivel tecnológico puede aumentar el valor de la empresa.	Mayor nivel de competencia	interpretar sus sentimientos en un diseño	Volantes	la solución es pasarlo a photoshop	Se realiza una entrevista con el cliente, donde se atiende todo los requerimientos, desde colores, hasta tipo de diseño y terminación.	bueno, debido a que incrementara clientes	Como ventaja la presentación de los productos a los potenciales clientes, como desventajas la copia de los mismo productos por otras empresas.	que permitan copiar textos de internet y se puedan pegar en el lienzo	que el sitio web no sea facil de usar
36	Print 3D- Gigantografías y Diseño Gráfico	Gracias al avance tecnológico el diseño gráfico puede profundizarse mucho más, permitiendo desarrollar mejor arte e inclusive de mayor calidad.	Hace que analice la atención de mis clientes	interpretar sus sentimientos en un diseño	Tropicos	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos por parte de los clientes son atendidos con la mayor prioridad posible de manera que su solicitud sea evaluada y pueda tener respuesta.	bueno, debido a que incrementara clientes	Las ventajas del comercio electrónico son mayores pues permite ofertar el servicio de forma clara y directa. Como desventajas esta la apropiación indebida de diseños e incluso de servicios. Como ventajas se tiene que la ampliación del mercado, la promoción de productos y sobre todo la ampliación del negocio. Como desventajas resultan los gastos de envío y la fidelidad del cliente.	colores, fuentes de letras	que el cliente no siga las instrucciones
37	Gigantografías Tegráfico	Su importancia es trascendental, pues debido al avance tecnológico es más fácil materializar las ideas, así desarrollar una mejor creatividad.	Analiza los métodos de trabajo de la competencia	interpretar sus ideas debido a que el cliente no siempre viene seguro de lo que va a realizar	tarjetas de presentación	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos de los clientes son recibidos por medio de una bandeja de correo donde se observa a detalle la solicitud y culminado esto se procede a contactar con el cliente.	bueno, debido a que incrementara clientes	Como ventaja se tiene la superación de límites geográficos, pues no es necesario estar al negocio ya que se puede contactar y conocer los servicios que ofrece por medio de la página de internet.	facil de usar	que el cliente se entregue al momento que esta realizando su diseño
38	SUBUMAEC	La importancia es significativa pues la nueva tecnología permite que se pueda adaptar los diseños a diferentes formatos y plataformas, de ese modo tener un alcance más amplio.	Alanzas comerciales	El tipo de letra, debido que el cliente busca un tipo de letra e espacial pero no siempre se las consigue	seitografía	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos obtenidos por parte de los clientes son recordados por un servicio de recepción de mensajes, donde se almacenan y posteriormente se leen para dar contestación al cliente sobre su solicitud.	bueno, debido a que incrementara clientes	Como ventajas la disminución del costo de mantenimiento del negocio tradicional. facilidad y rapidez para encontrar productos para el comprador. Como desventajas se tiene la seguridad del sitio, el costo de la promoción online exige más trabajo.	paletas de colores	que el cliente no pueda manejar las herramientas del sitio web.
39	Juan vilafuerte	El desarrollo de la tecnología con ordenadores más rápidos y potentes permite que las piezas visuales sean de mayor y mejor calidad.	Nuevos fines para llevar a cabo los diseños de los clientes	interpretar sus sentimientos en un diseño	roll up	la solución es pasarlo a photoshop	Los requerimientos por parte de los clientes son atendidos a medida que son recibidos, pues de ese modo se le da respuesta de forma pronta y oportuna.	bueno, debido a que incrementara clientes		reglas que sirven como guías al momento de diseñar	seguridad de datos

60	IRÓ FRONT	La era tecnológica trae consigo la implementación de nuevos dispositivos, lo que permite que el usuario o cliente observe los productos realizados por medio de los diseñadores.	Nuevas ideas de diseños.	inmediata al momento de trabajar en una planografía, el cliente no tiene con ideas claras, por cual es un reto deducir que medidas necesitan.	tarjetas de presentación	la solución es pasarla a photoshop	Para tener los requerimientos de los clientes se reciben las solicitudes por medio de una bandeja de correo para evaluar la solicitud y dar respuesta al cliente, contactándose con ellos para materializar la idea del cliente.	Bueno, debido a que incrementaría clientes.	Dentro de las ventajas que se tienen esta la facilidad de implementar y desarrollar estrategias de marketing que permiten ofrecer descuentos y cupones, dentro de las desventajas está la desconformación al momento de realizar la compra del producto vía internet.	facil de usar	que el cliente tenga tiempo por su seguridad al momento de comprar
61	Fotomedia	Uno de los rasgos más importantes es la selección de material gráfico, pues la clave de esto es el mensaje que debe tener coherencia del mismo y así poder tener una búsqueda de imágenes e iconos que se relacionan con él.	finanzas comerciales	los colores	base personalizada	la solución es pasarla a photoshop	Si la información es solicitada en forma directa y física se toma de forma inmediata y se realiza un bosquejo, si es por medio de algún medio electrónico se hace la recepción y se asiste posterior a contactarse con el solicitante.	Bueno, debido a que incrementaría clientes.	Dentro de las ventajas más relevantes se conoce la creatividad que poseen los diseñadores para crear diferentes y novedosos modelos, como desventajas se halla la amplitud de diferentes diseñadores independientes.	paleta de colores, diseños facil de editar	que el cliente no lo pueda manejar

Elaboración: Por el autor.

Anexo 5. Diseño experimental.

**Tareas asignadas al cliente usando el sitio web.**

Se asignará al cliente cinco tareas para conocer como sería su desenvolvimiento al momento de realizar su diseño y compra en el sitio web.

tareas:

- Escoja el tipo de arte que desee realizar
- Suba una imagen de su preferencia y agréguelo al arte escogido
- Escogiendo un tipo de letra escriba una frase que sea de su agrado, adicional a esto agregue letras de colores en su frase.
- Escoja un Clipart y asígnele colores que sea de su agrado.
- Una vez que finalice su arte, proceda a realizar el proceso de compra.

Cuando el cliente termine de realizar dichas tareas se le realizara el Test de Usabilidad SAM, para conocer la satisfacción del cliente.

*Anexo 6. Resultados del experimento.*

Una vez realizado el test SAM, se llegó a la conclusión que los clientes se muestran satisfechos al usar las herramientas, muestran asombro al momento y sienten que ellos dominan las herramientas.

Tabla 12: *Resultado del experimento.*

CLIENTE	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE MOTIVACIÓN	SENTIMIENTO DE DOMINIO
1	Se siente complacido al momento de realizar su diseño	se muestra emocionado de usar el sitio sin salir de su entorno.	El cliente un sentimiento siente un dominio total al usar las herramienta de diseño en el sitio web
2	Expresa que el cliente expresa que no se siente tan satisfecho al momento de usar las herramientas en el sitio web.	No se sintio tan emocionado al usar el sitio web.	El cliente un sentimiento siente un dominio total al usar las herramienta de diseño en el sitio web
3	expresa un nivel alto de satisfaccion	Siente mucho asombro que se pueda al fin realizar sus diseños de forma online	El cliente un sentimiento siente un dominio total al usar las herramienta de diseño en el sitio web
4	Se muestra satisfecho al usar las herramientas	se muestra emocionado de usar el sitio sin salir de su entorno.	El cliente un sentimiento siente un dominio total al usar las herramienta de diseño en el sitio web
5	Se muestra satisfecho al usar las herramientas	No se sintio tan emocionado al usar el sitio web.	El cliente un sentimiento siente un dominio total al usar las herramienta de diseño en el sitio web

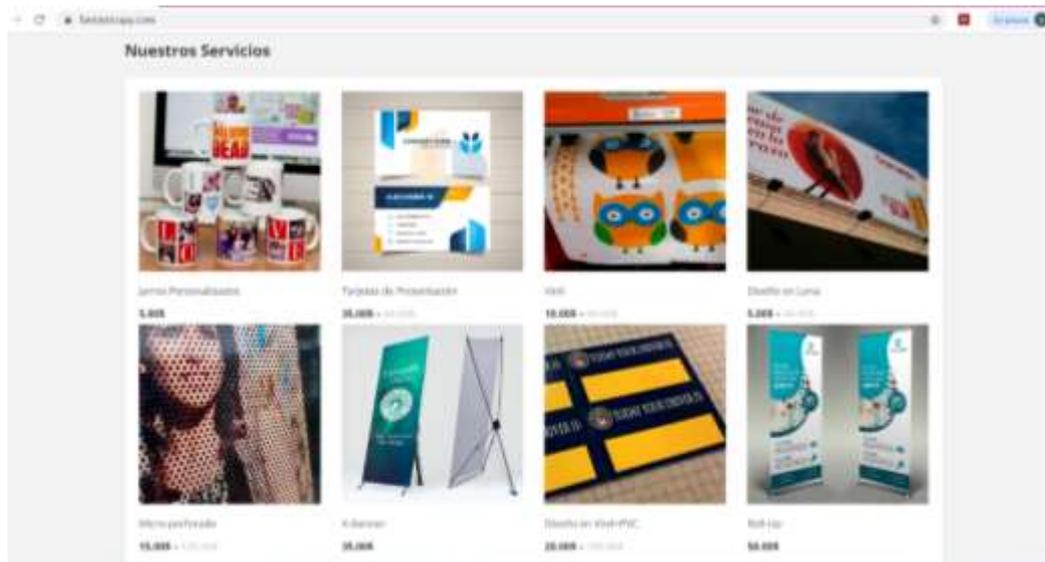
Elaboración: Por el autor.

## Anexo 7. Capturas del Sitio Web

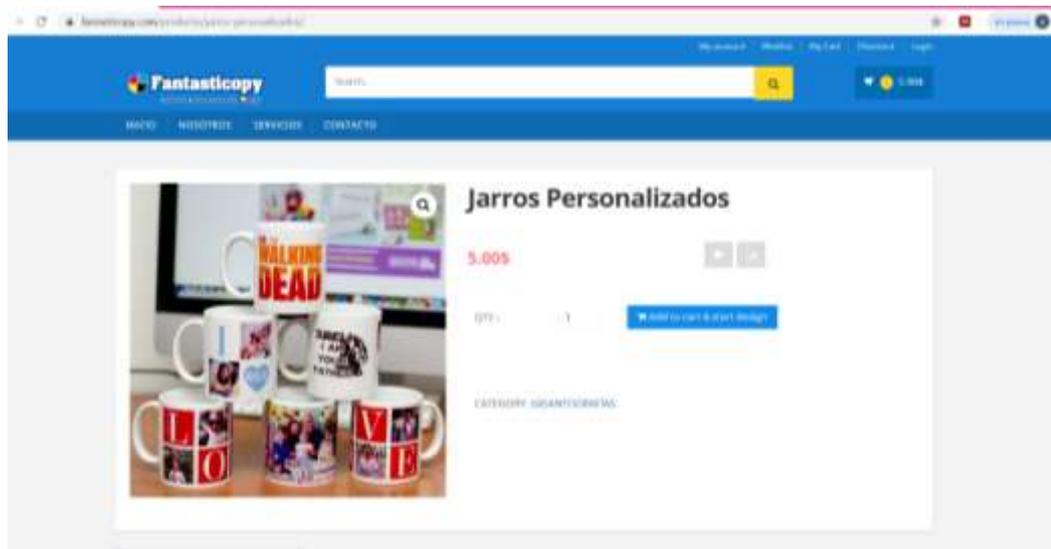
### Pantalla de inicio de *Fantasticopy*



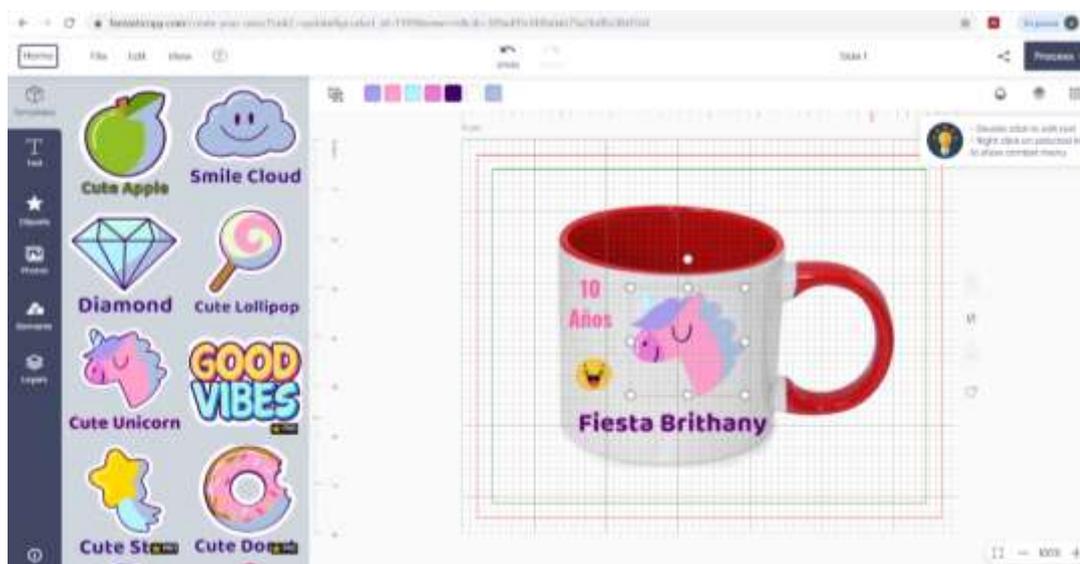
### Servicios



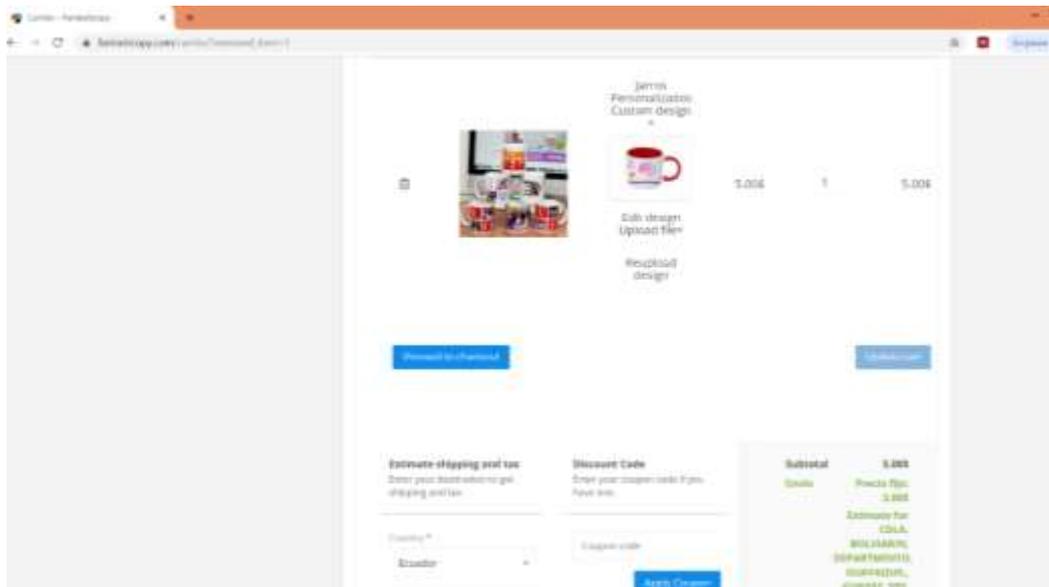
Escoger un servicio y añadir al carrito para empezar a diseñar



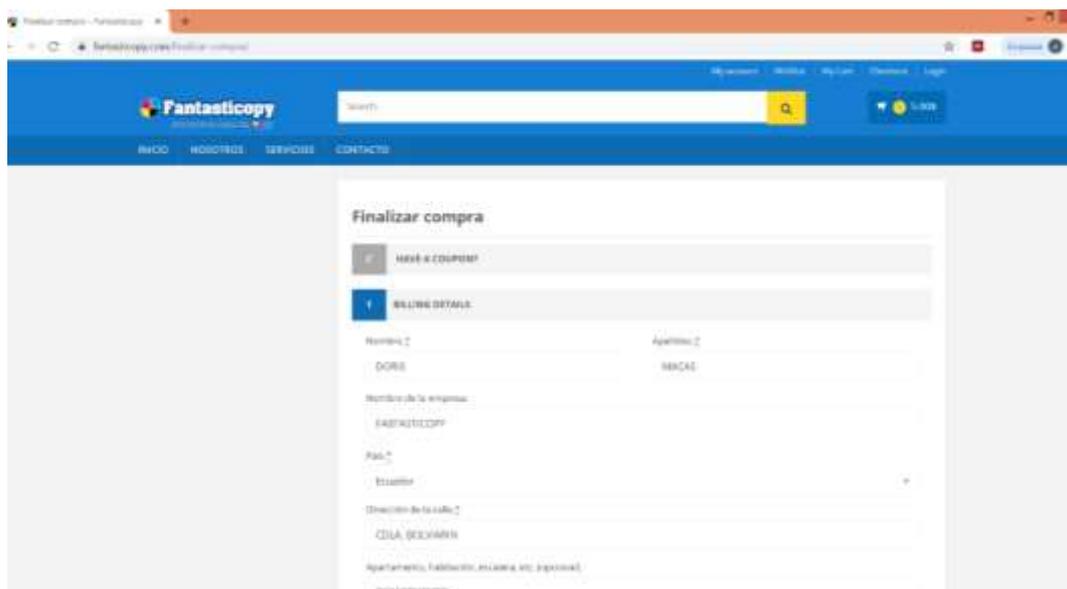
Haciendo uso de las herramientas empezamos a diseñar

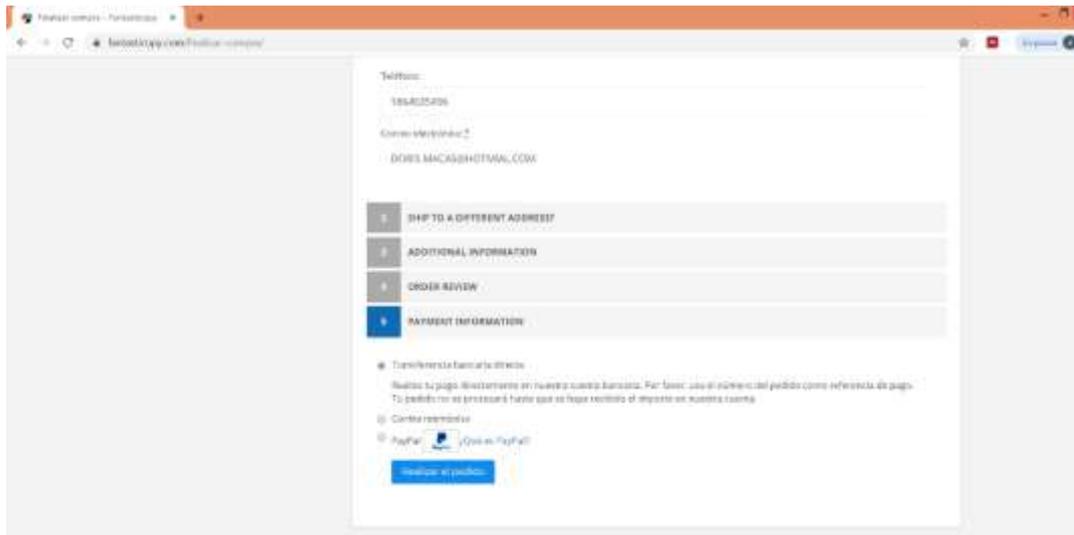


Una vez concluido el diseño procedemos a realizar el método de compras

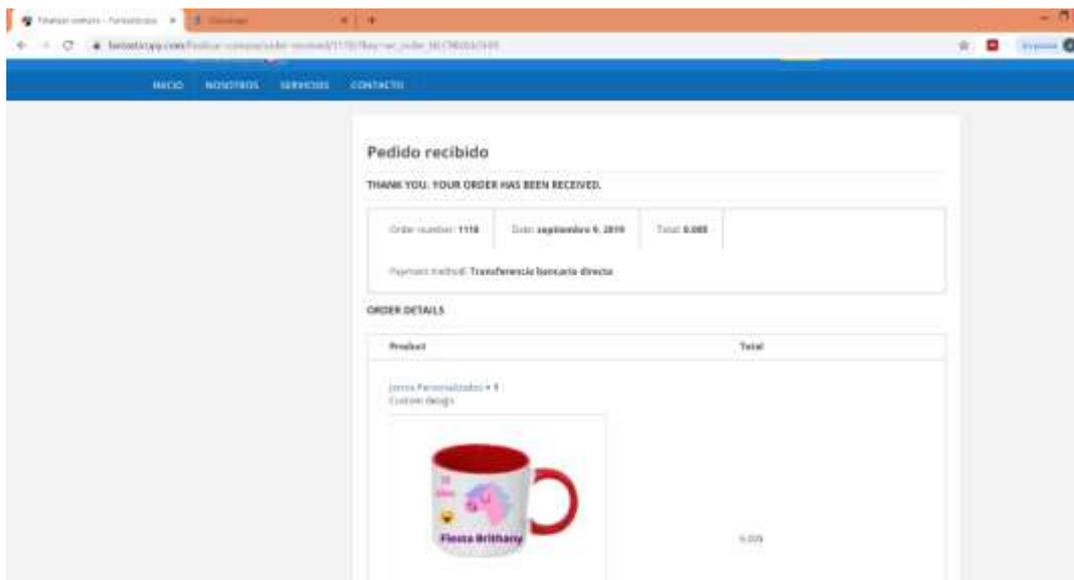


Llenamos un formulario y elegimos un método de pago





confirmación del pedido, adicional a esto podemos descargar el diseño en formato JPG





Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Doris Paola Macas Chimbolema, con C.C: # 0954264198 autor/a del trabajo de titulación: Implementación de un sitio web online para recopilación y personalización de requerimientos de clientes, para trabajos de diseño gráfico, previo a la obtención del título de **INGENIERO EN COMERCIO ELECTRÓNICO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 10 de septiembre del 2019

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Macas Chimbolema Doris Paola

C.C: 0954264198



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Implementación de un sitio web online para recopilación y personalización de requerimientos de clientes, para trabajos de diseño gráfico.		
<b>AUTOR(ES)</b>	MACAS CHIMBOLEMA DORIS PAOLA		
<b>REVISOR/TUTOR</b>	CRUZ LUZURIAGA MARÍA ISABEL		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de especialidades empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Ingeniería en Comercio Electrónico		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Comercio Electrónico		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	10 de Septiembre del 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	84
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Comercio electrónico, Diseño gráfico		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	E- COMMERCE, DISEÑO GRÁFICO, CLIENTES		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El desarrollo del presente trabajo de investigación consiste en la Implementación de un sitio web online para recopilación y personalización de requerimientos de clientes, para trabajos de diseño gráfico. Todo ello, dado a que actualmente los clientes al desear adquirir un servicio de diseño gráfico, no siempre posee el total conocimiento del manejo de estas herramientas. Para conocer aún más sobre los inconvenientes que se les presentan a estos clientes, como a su vez la importancia de adquirir la implementación de dicho sitio web, fue necesario aplicar una investigación de tipo exploratoria, para generar un acercamiento a un problema y así conocer las condiciones existentes del mismo, de la misma manera, se aplicaron técnicas cuantitativa y cualitativa de la encuesta encuestas en línea dirigida al consumidor final, donde se enviaron formularios a clientes frecuentes de la imprenta Fantasticopy, por otra parte la aplicación de la entrevista fue dirigida a los diseñadores, mediante previa cita, todo ello con la finalidad de evidenciar elementos o información relevante desde ambos tipos de enfoques. De acuerdo a lo mostrado, se llega a la conclusión de diseñar una plataforma web para el comercio electrónico de productos finales personalizados de diseño gráfico, ya que en muchas ocasiones el cliente debe pagar por este proceso y lamentablemente el resultado no siempre satisface sus expectativas.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-961453849	<b>E-mail:</b> Doris.macas@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> CRUZ LUZURIAGA, MARIA ISABEL		
	<b>Teléfono:</b> +593 0422 06950 ext. 5028		
	<b>E-mail:</b> maria.cruz09@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			