

## **Anexo P. Encuesta**

### **Universidad EAN. Tesis Pregrado. Propuesta de aplicación del E-Commerce e E-Business en Angelino Pastelería y Repostería.**

Su opinión es de gran importancia para que la empresa pueda decidir en torno a dicho proyecto. Por favor responda las preguntas a continuación, marcando con una X en la opción que corresponda.

1- ¿Con qué frecuencia compra productos en Angelino?

Todos los días \_\_\_ Día de por medio \_\_\_ Cada semana \_\_\_ Cada mes \_\_\_ No es muy usual \_\_\_ Otro \_\_\_

2- ¿Maneja usted herramientas de Internet? Como: Blogs, Páginas Web, Redes Sociales, otras.

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

Si su respuesta fue NO, responda ¿Está interesado en comenzar a utilizar alguna de ellas?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

Si a lo anterior respondió NO, agradecemos su tiempo.

3- ¿Tiene cuenta en la red social de Facebook?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

Si su respuesta fue SI, responda ¿si Angelino crea un perfil empresarial en Facebook y promociona sus productos, los visitaría?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

4- ¿Qué tan seguido revisa usted su cuenta?

Todos los días \_\_\_ Día de por medio \_\_\_ Cada semana \_\_\_ Cada mes \_\_\_ No es muy usual \_\_\_ Otro \_\_\_

5- ¿Visita las páginas web de almacenes, locales y/o empresas de su interés?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

- 6- Si Angelino crea página web, por medio de la cual usted podrá tener mayor nivel de comunicación con ellos y acceso a los productos, ofertas e innovaciones, ¿la visitaría?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 7- ¿Le gustaría saber más sobre la historia, misión y visión de la empresa donde compra sus postres, por medio de la página web?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 8- ¿Ha oído hablar sobre la compra y negociación de productos en línea (e-commerce, e-business)?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 9- ¿Realiza compras en línea?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Si su respuesta fue NO. ¿Hay un grado de posibilidad para que comience a realizarlas?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Si a lo anterior respondió NO, agradecemos su tiempo.
- 10- ¿Sería útil y de agrado para usted comprarlos productos en línea y que en minutos los pueda tener en su hogar sin necesidad de ir hasta el local?  
SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- 11- ¿Considera importante y necesaria la aplicación de las herramientas anteriormente mencionadas en la empresa Angelino Pastelería y Repostería? Página Web, Perfil empresarial de Facebook, domicilio del producto.  
Asigne una valoración de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_

Sus respuestas son valiosas para nuestro proyecto y para el futuro de Angelino.  
Gracias por su tiempo y colaboración.

**Galletas Coco**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Galletas Avena**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Alfajores**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Brownies**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Torta 3 leches**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Ponqué envinado**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Ponqué Milky way**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Tortas de leche mini**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Flan**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Muss de varios sabores**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Cheese cake**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Tiramisú**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Pie**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Postre de natas**



**Fuente.** Autoras, 2013.

**Arroz con leche**



**Fuente.** Autoras, 2013.

## Programas para la creación de páginas web

### Obleas






Fuente. Autoras, 2013.

Proveedor	Valoración	Comentarios
 <a href="#">Informe de prueba de Jimdo</a> <a href="#">Pruébalo gratis</a>	★★★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Fácil de utilizar</li> <li>+ Incluye dominio y cuenta de correo electrónico</li> <li>+ Tienda online excelente</li> <li>+ Gran variedad de diseños disponibles</li> </ul>
 <a href="#">Informe de prueba de Webnode</a> <a href="#">Pruébalo gratis</a>	★★★★☆	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Especialmente indicado para páginas web de mayor tamaño</li> <li>+ gran cantidad de funciones</li> <li>+ lo mejor para optimización en motores de búsqueda</li> <li>- algo complicado en algunos momentos para principiantes</li> </ul>
 <a href="#">Informe de prueba de Weebly</a> <a href="#">Pruébalo gratis</a>	★★★★☆	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Muy intuitivo</li> <li>+ flexible y ajustable</li> <li>+ buena función de blog</li> <li>- No tiene servicio de asistencia en español</li> </ul>
 <a href="#">Informe de prueba de Wix</a> <a href="#">Pruébalo gratis</a>	★★★★☆	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Diseños impactantes</li> <li>+ animación y multimedia</li> <li>+ perfecto para artistas, modelos y diseñadores</li> <li>- relativamente caro</li> </ul>
 <a href="#">Informe de prueba de 1&amp;1 Mi Web</a> <a href="#">Pruébalo gratis</a>	★★★★☆	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ enfoque único en el sector</li> <li>+ muy fácil de configurar</li> <li>- no es del todo barato</li> </ul>

Fuente. <http://www.creadores-paginasweb.com/creadores-de-paginas-web/>, 2013.

## Comparación Jimdo Business, Jimdo Pro y Jimdo Free

	 <b>CO\$ 3.950.000</b> a año Más información	 <b>CO\$ 180.000</b> a año Más información	 gratis Más información
Questión online	2 dominios	1 dominio	x
Cuentas de email	20 cuentas de email	1 Cuenta de email	x
Directorio sites	Ilimitado	5 subdominios	x
Plantilla	Plantilla Business	Plantilla Pro	Plantilla Basic
Soporte	Más rápido	Rápido	Simple
Almacenamiento	Ilimitado	1 GB	100 MB
Optimización para buscadores	o	o	o
Discursos	o	o	x
Discursos profesionales	o	x	x
Zonas con DNS	Ilimitado	5 subdominios	1 subdominio
Tienda online	o	o	o
Número de productos en la tienda	Ilimitado	10 productos	2 productos
Formas de pago para el cliente	PayPal, por transferencia bancaria, por tarjeta, por cheque, etc.	PayPal, por transferencia bancaria, por tarjeta, por cheque, etc.	PayPal
Cuentas de usuarios	o	x	x
Bot profesional	o	o	x
Checklist online de ventas	o	o	x
Débil para de página (para HTML, etc.)	o	o	x
Sistema de marketing	o	o	x
Logotipo online	o	o	x
Estadísticas	o	o	x
Transferencia de datos	o	o	o
Blog	o	o	o
Libro de visitas	o	o	o
Plantilla online	o	o	o
Aplicaciones externas	o	o	o
Galería de fotos	o	o	o
Descargas	o	o	o
Canal RSS	o	o	o
Prueba	o	o	o

Fuente: <http://es.jimdo.com/precios/comparaci%C3%B3n/>, 2013.

## Ejemplo de empresas con éxito en Facebook

### Facebook para empresas

Crea un anuncio

Inicio

Pasos para alcanzar el éxito empresarial

**Historias de éxito**

El Rincón Artesano

MENBUR

Recursos para empresas

Novidades

### Historias de éxito

Conoce ejemplos reales de lo que han hecho las empresas para ampliar su base de clientes e impulsar las ventas en Facebook.



**MENBUR**

- ✓ 35% de aumento en las ventas originadas en Facebook
- ✓ 20% del tráfico procedente de Facebook
- ✓ 40% de las ventas proviene de Facebook

Más información



**El Rincón Artesano**

- ✓ 80% de aumento en las ventas originadas en Facebook
- ✓ 10% de aumento en el número de clientes habituales

Más información

Fuente: <https://www.facebook.com/business/overview>, 2013.

## Cuatro pasos para el éxito empresarial en Facebook



Tu negocio es para tus clientes. Establece relaciones con ellos, llega a clientes nuevos y mejora las ventas con Facebook.

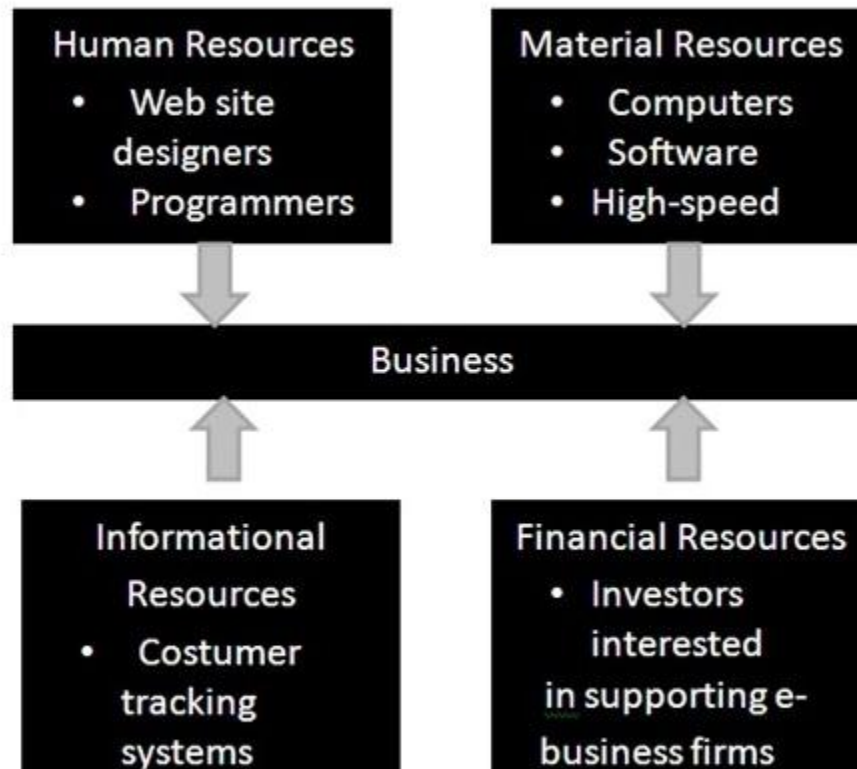
Más de mil millones de personas hacen clic en "Me gusta" e introducen comentarios una media de 3.200 millones de veces cada día. Si tienes una sólida presencia en Facebook, tu empresa forma parte de estas conversaciones y tiene acceso al marketing de boca en boca más potente: las **recomendaciones entre amigos**.

Cuatro pasos para el éxito empresarial en Facebook

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
<b>Crea</b> una página	<b>Conecta</b> con los usuarios	<b>Interactúa</b> con tu público	<b>Consigue más influencia</b> entre los amigos de tus fans
Tu página es el punto de partida	Los anuncios te ayudan a llegar a las personas adecuadas	Las publicaciones de calidad mantienen vivo el interés del público.	Amplía tu alcance a través de amigos

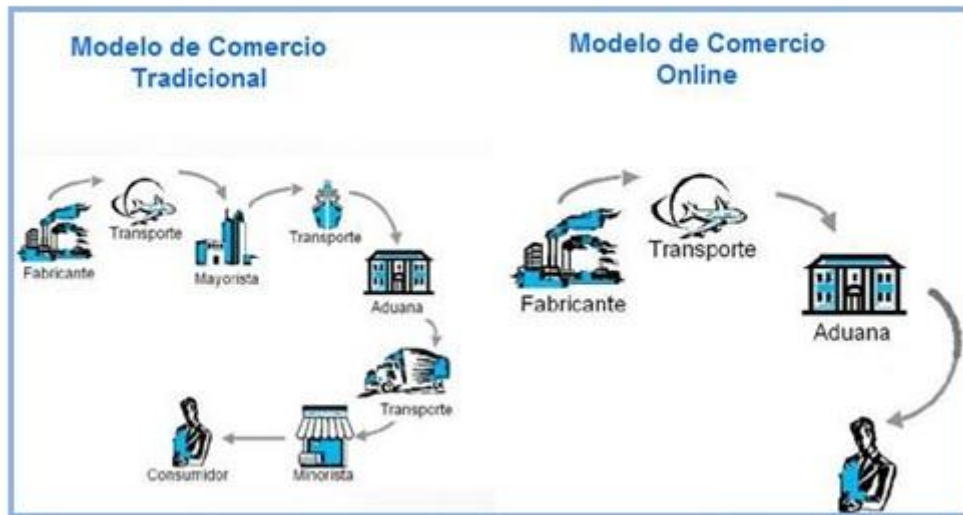
Fuente. <https://www.facebook.com/business/overview>, 2013.

## Los diferentes recursos del negocio en línea *e-business*



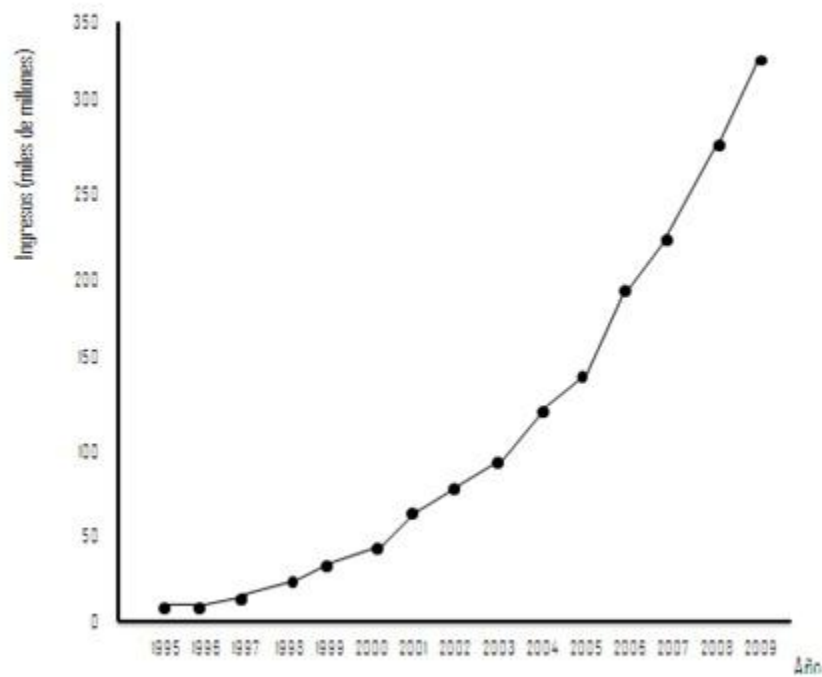
Fuente. Canzer, 2006

## Comercio tradicional vs comercio online



Fuente: [www.consultorapymes.com](http://www.consultorapymes.com), 2013.

## Crecimiento del comercio electrónico B2C



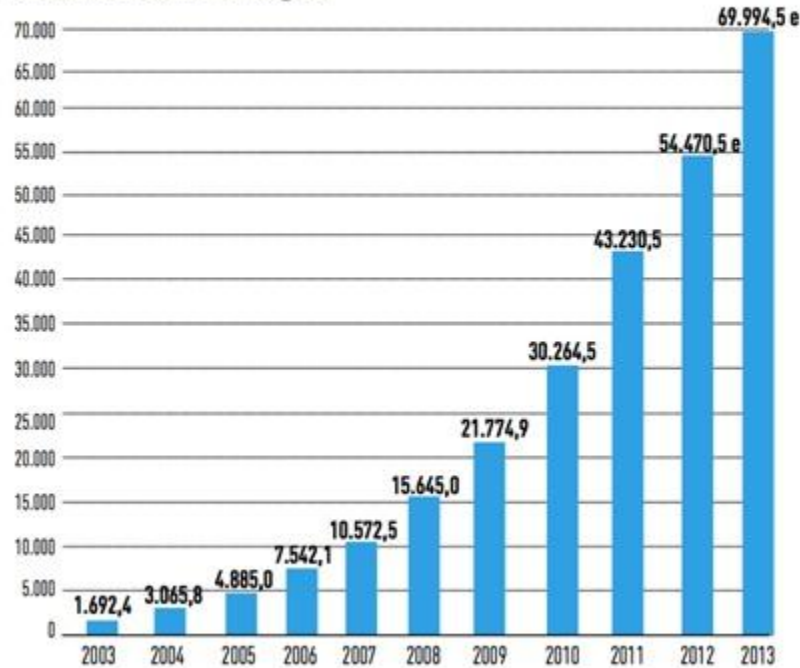
Fuente: Laudan, 2009.

## Gasto del e-commerce en América Latina

### 1, 2, 3 DESPEGUE

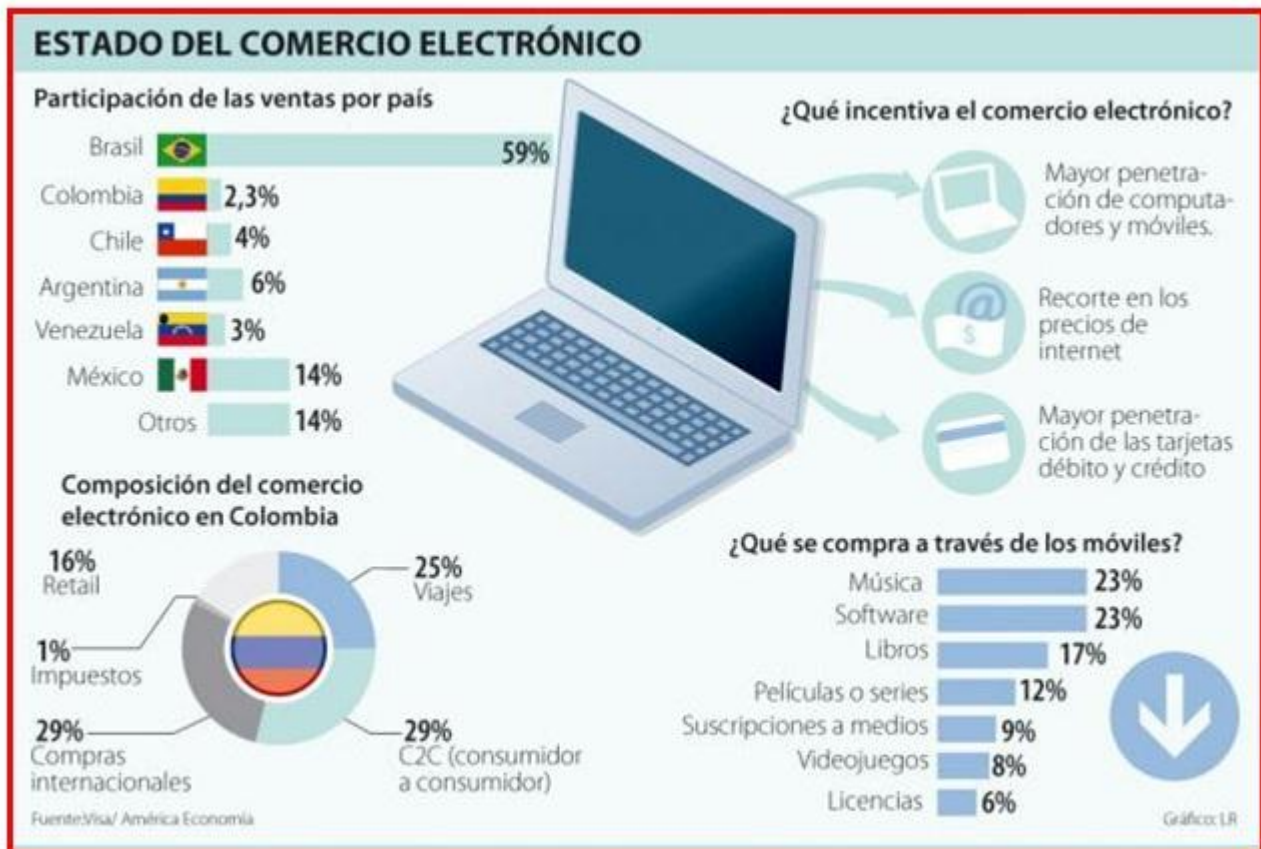
Gasto total del e-commerce de América Latina (en US\$ millones)

Fuente: AméricaEconomía Intelligence



Fuente: [www.gikplus.com](http://www.gikplus.com), 2013.

Estado del E-commerce en América Latina.



## Branding?

# Branding



Desarrollar una estrategia de Branding que defina una Promesa de Marca diferenciada, establezca un Mercado Objetivo e implemente Herramientas de Comunicación que den a conocer esa promesa, le permitirá a las empresas alcanzar

## 5 OBJETIVOS:



Fuente. <http://giraffeideas.com/>, 2013.

## Los 10 mandamientos del Branding

### Los diez mandamientos del branding según Anthony Mitchell.

1. Fijar un nombre acorde con los objetivos del mercado.
2. No copiar descaradamente a otra marca.
3. La marca debe estar en armonía con el dominio de Internet.
4. No usar prefijos tontos.
5. Escapar del ruido de fondo.
6. Obedecer las reglas de la gramática.
7. Evitar connotaciones negativas.
8. Crear nombres de marcas fáciles de recordar y de pronunciar.
9. Conseguir que nuestra marca se entienda y acepte.
10. Probar primero.

/ArturoDiazLM

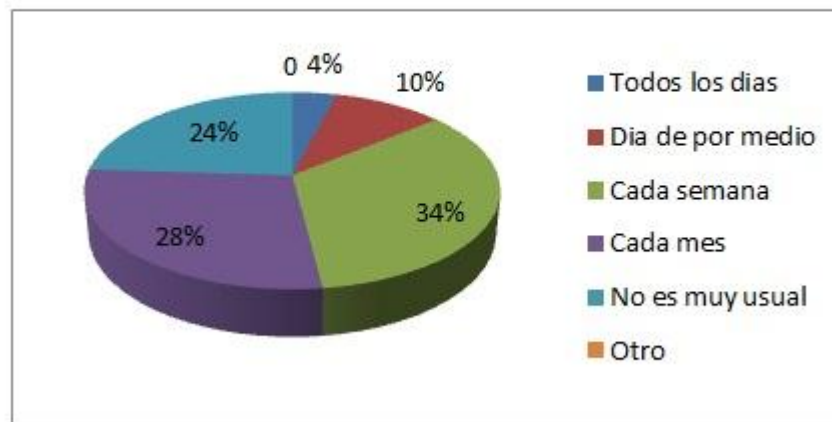
Fuente. <http://www.merkaccesible.com/blog/exitodeunamarca/>, 2013.

## Planes Branding House

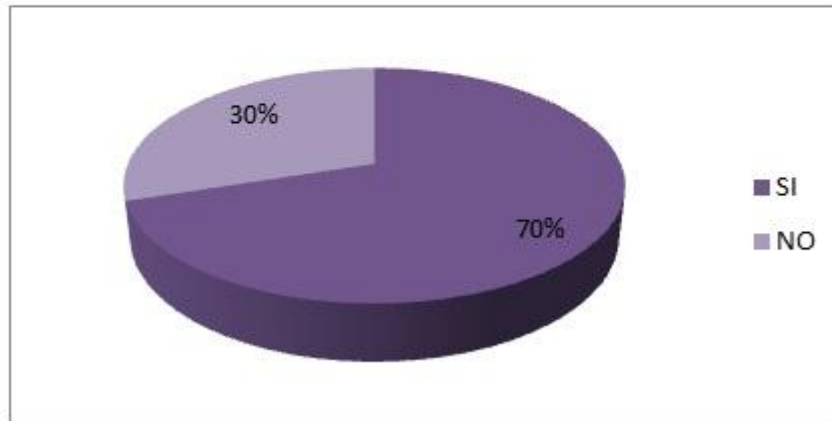


Fuente. <http://www.brandinghouse.com.co/#boxes>, 2013.

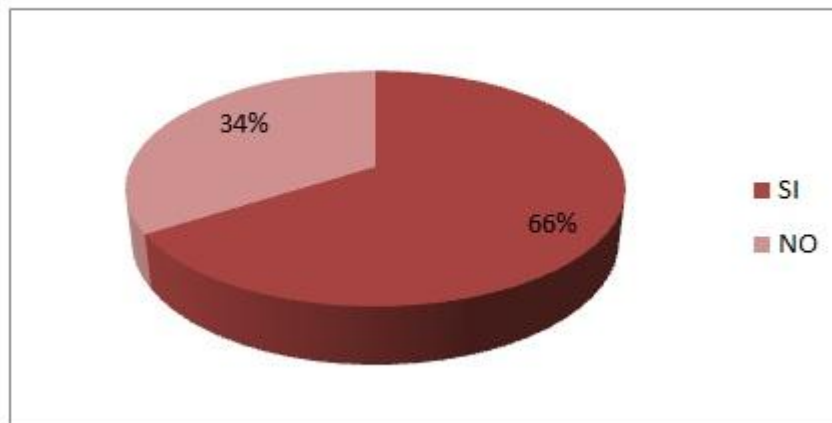
## Frecuencia de compra de productos en Angelino



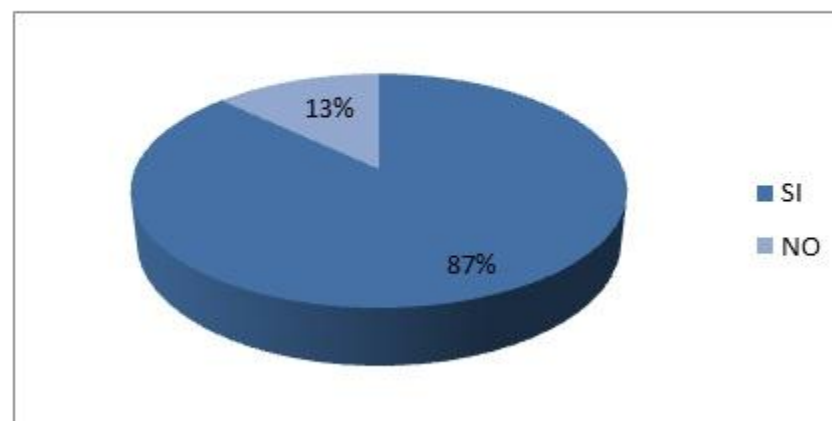
## Manejo de las herramientas de Internet



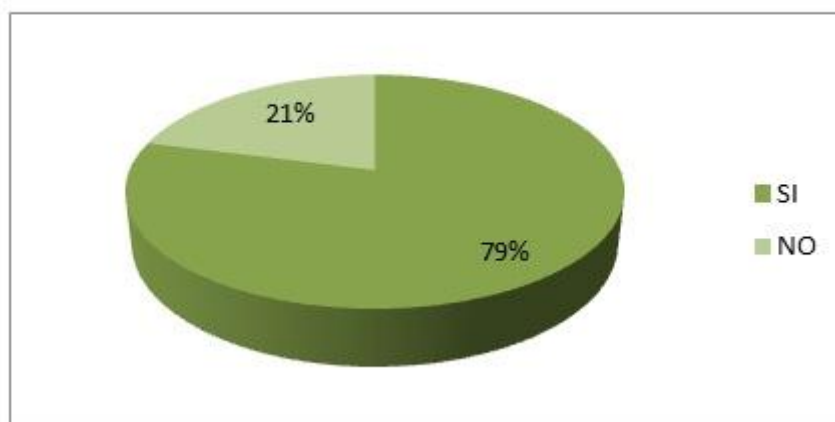
## Interés en el uso de las herramientas de Internet



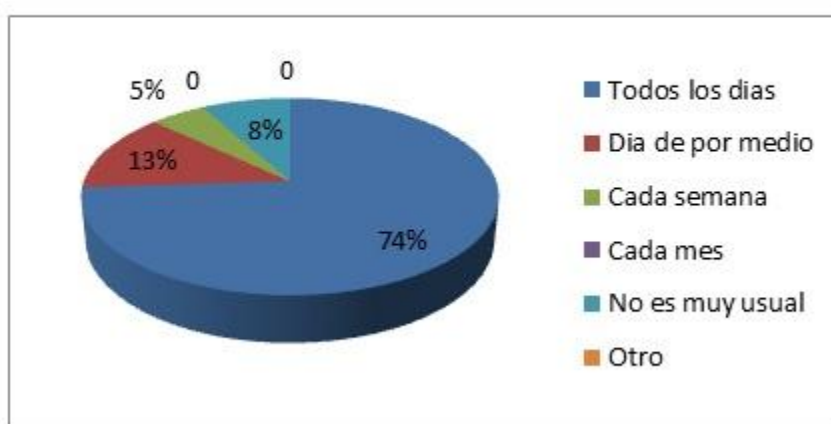
## Personas con cuenta en Facebook



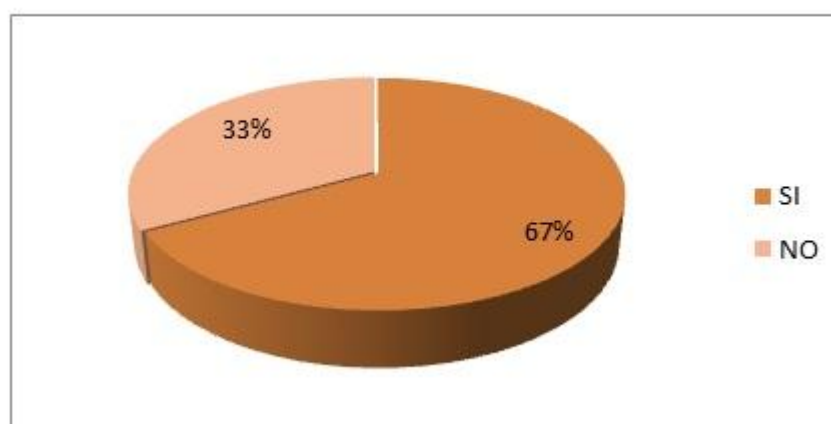
### Visitantes del perfil empresarial en Facebook de Angelino



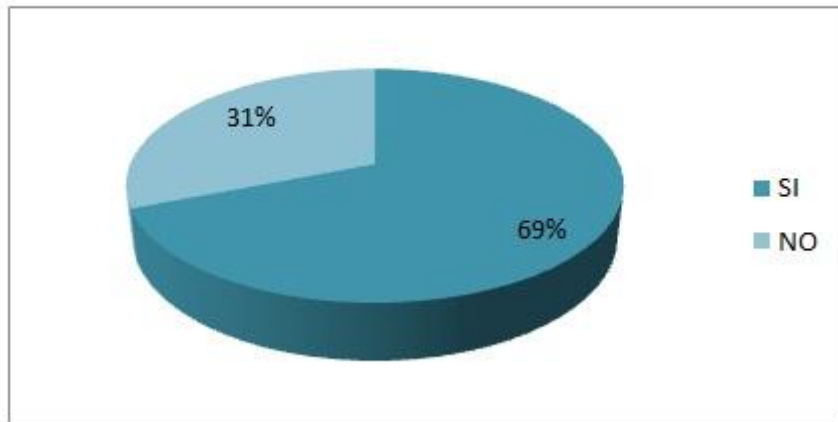
### Frecuencia con la que revisa la cuenta en Facebook



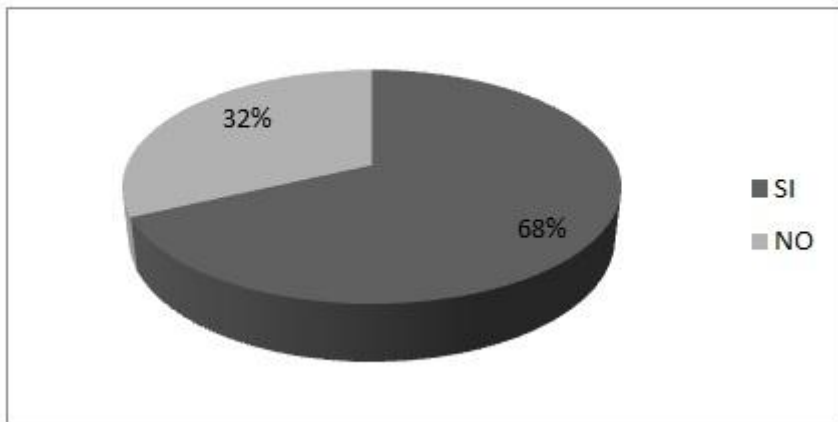
### Visitantes de otras páginas web



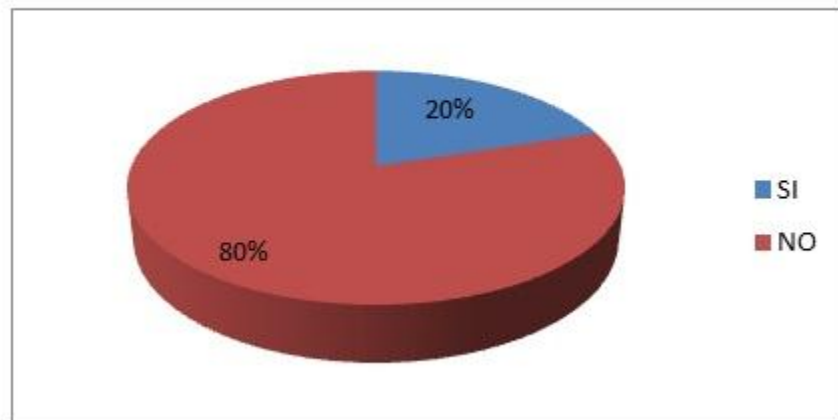
### Visitantes de la página web de Angelino



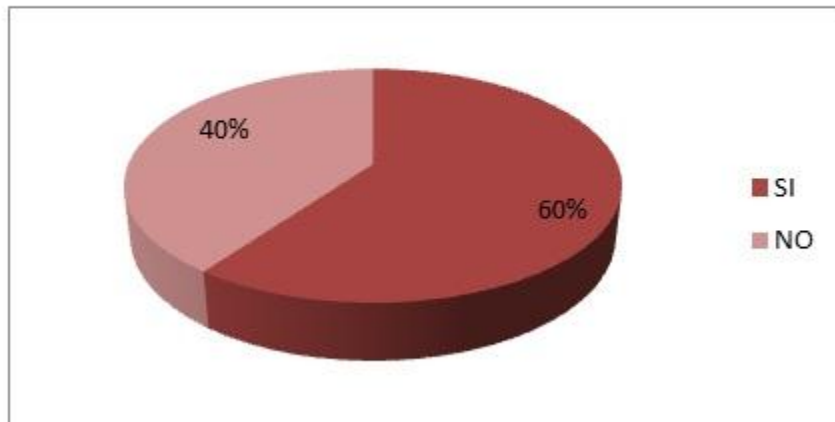
### Interés en aspectos de Angelino mediante página web



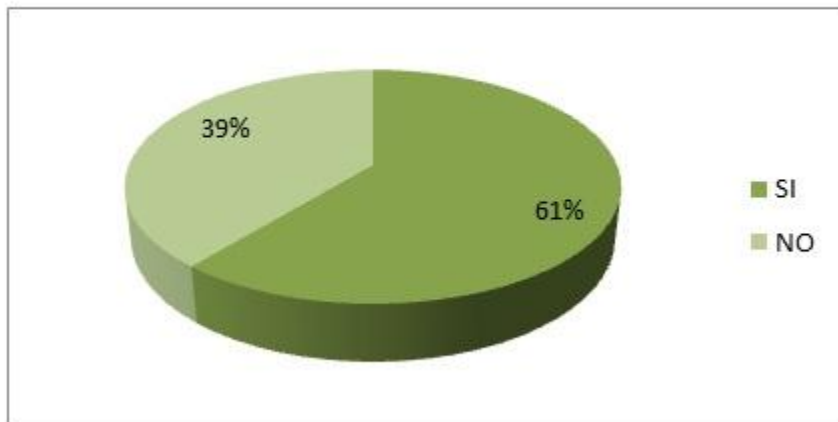
### Conocimiento de e-commerce e e-business



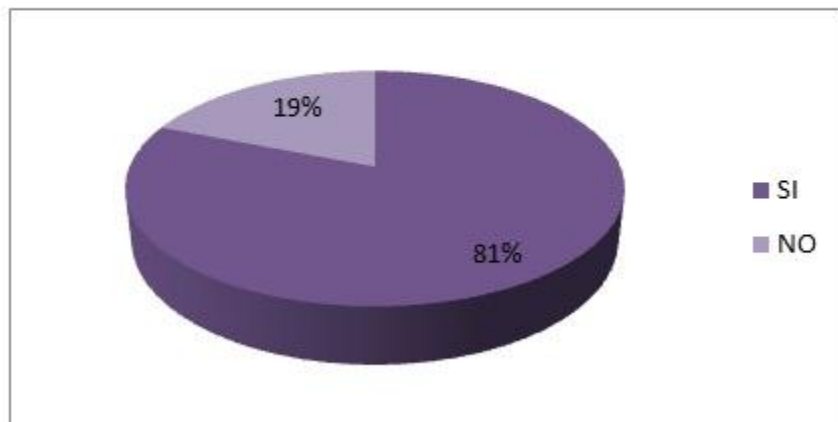
### Compras en línea



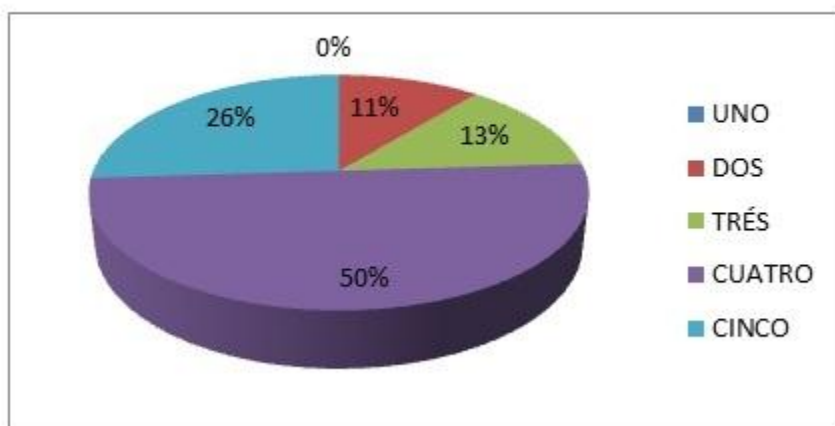
### Posibilidad para realizar compras en línea



### Acogida de la compra en línea en Angelino



## Importancia de la implementación de herramientas tecnológicas en Angelino



Inicio página web



Fuente. Autoras, 2013. <http://krito1222.wix.com/angelinopasteleria>

## Catálogo de productos página web



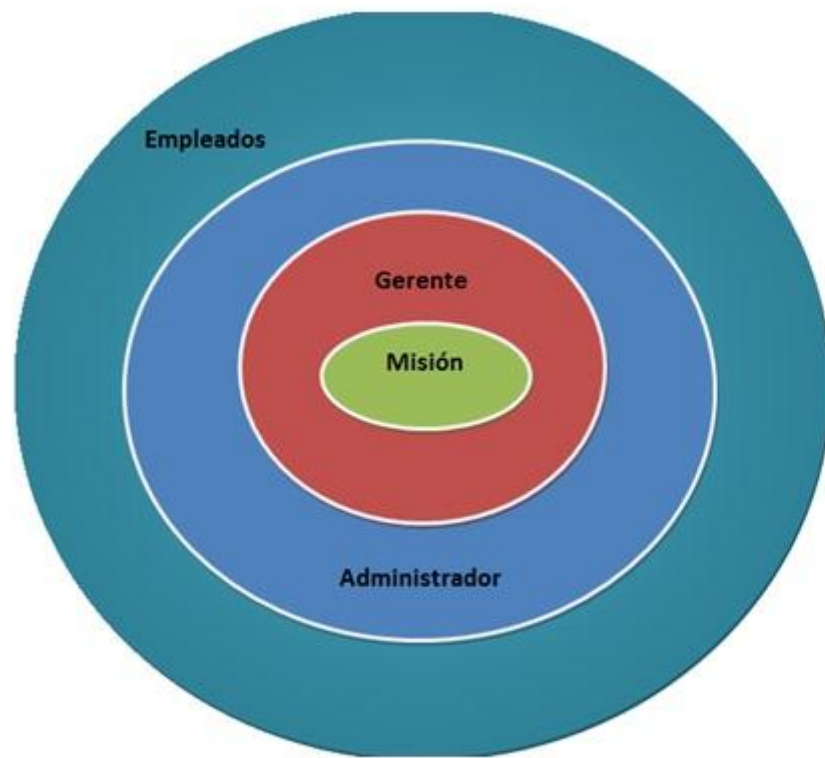
Fuente. Autoras, 2013. <http://krito1222.wix.com/angelinopasteleria>

Página en Facebook



Fuente. Autoras, 2013. <https://www.facebook.com/angelinopasteleria gourmet>

## Estructura Organizacional empresa Angelino Pastelería y Repostería



**Fuente.** Autoras, 2013.

## Anexo O. Carta de certificación

---

Bogotá, mayo 11 de 2013

Señores

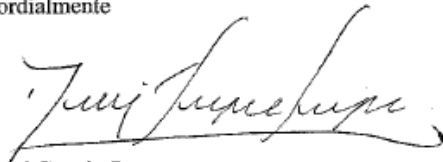
Universidad EAN

Jurados

Estimados señores

Por medio de la presente certifico que debido a que no se tiene una cifra exacta de la cantidad de clientes en la empresa Angelino Pastelería y Repostería; el día sábado 20 de abril, en las horas de la tarde (entre las 3pm y las 6pm), las estudiantes Lucy Carolina Salamanca y Katherine Toquica Hernández, visitaron la empresa e hicieron un ejercicio en el cual se concluyó que Angelino cuenta aproximadamente con 500 clientes.

Cordialmente



René Garzón Leyva

C.C. 19369182

---

## LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Lucy Cardina Salamanca González

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 1070919464 COTA

Nombre Completo Katherine Toquiza Hernández

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 1016041467

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Propuesta de Aplicación de E-Commerce e E-Business  
para la empresa Angelino Pastelería y Repostería.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI  NO   
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: Lucy Carolina Salamanca G.  
FIRMA: [Firma manuscrita]  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1070919464  
FACULTAD: Humanidades y Ciencias Sociales  
PROGRAMA ACADÉMICO: Lenguas Modernas

NOMBRE COMPLETO: Katherine Tequera H.  
FIRMA: [Firma manuscrita]  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1016041467  
FACULTAD: Humanidades y ciencias Sociales  
PROGRAMA ACADÉMICO: Lenguas modernas

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_  
FIRMA: \_\_\_\_\_  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_  
FACULTAD: \_\_\_\_\_  
PROGRAMA ACADÉMICO: \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_  
FIRMA: \_\_\_\_\_  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_  
FACULTAD: \_\_\_\_\_  
PROGRAMA ACADÉMICO: \_\_\_\_\_

Fecha de firma: Julio 22 del 2013