

REPÚBLICA DEL ECUADOR



INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo



ADMINISTRACIÓN

TÍTULO

**IMPLEMENTACIÓN DE UN CATÁLOGO ELECTRÓNICO PARA EL
LOCAL "ARTESANÍA RUNA KAWSAY" DE LA CIUDAD DE TENA.**

Informe Técnico del Examen de carácter complejo práctico, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior de en Administración.

AUTOR: Estrella Belén Alvarado Cerda

TUTORA: Ing. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña; Mg.

FECHA: 19-01-2024

Tena - Ecuador

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
CAPÍTULO I.....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO II.....	6
2. METODOLOGÍA.....	6
2.1. Materiales.....	6
2.2. Método mixto.....	7
2.3. Áreas de estudio.....	7
2.4. Población.....	8
2.5. Muestra.....	8
2.6. Tipo de investigación.....	10
2.7. Instrumentos.....	11
2.8. Metodología para cada objetivo.....	11
2.9. Análisis de resultados según los objetivos de investigación.....	12
2.6.1. Metodología mixta (cuantitativo-cualitativo) 1.....	12
2.6.2. Metodología para el objetivo 2.....	13
2.6.3. Metodología del objetivo 3.....	16
3. PROPUESTA.....	35
3.1. Misión.....	37
3.2. Visión.....	37
3.3. Antecedentes.....	37
3.4. Introducción.....	38
3.5. Objetivo General.....	39
3.6. Objetivos Específico.....	39

3.7. Acciones Propuestas.....	39
3.8. Pasos para la Implementación.....	39
3.9. Beneficios Esperados.....	43
CAPÍTULO III.....	43
4. CONCLUSIONES.....	42
5. RECOMENDACIONES.....	43
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	46
7. ANEXOS.....	51
7.1.Anexo 1 Solicitud de permiso del proyecto.....	51
7.2.Anexo 2 Carta de autorización del proyecto.....	52
7.3.Anexo 3 Modelo de la entrevista.....	53
7.4.Anexo 4 Modelo de la encuesta.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Materiales que se usaran para la investigación.....	9
Tabla 2 Tipos de investigación a usar en esta investigación.....	13
Tabla 3 Instrumentos que se utilizara para la investigación.....	14
Tabla 4 Metodología de los objetivos.....	14
Tabla 5 Tres plataformas para catálogos.....	16
Tabla 6 Género.....	22
Tabla 7 Tipo de artesanías.....	23
Tabla 8 Frecuencia de Interés.....	24
Tabla 9 Cultura y tradiciones.....	25
Tabla 10 Factor de decisión.....	26
Tabla 11 Tipo de Artesanía.....	27
Tabla 12 Preferencias.....	28
Tabla 13 Disposición de pago.....	30
Tabla 14 Importancia del catálogo.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de la ubicación geográfica del local de Artesanías	11
Figura 2 Matriz FODA.....	16
Figura 3 Logo de Google Sites	18
Figura 4 Contenido del informe	20
Figura 5 Análisis FODA	20
Figura 6 Portada del catálogo.....	37
Figura 7 Acceso a Google Sites	43
Figura 9 Selección de Formato	43
Figura 10 Edición del Sitio	44
Figura 11 Revisión y Previsualización.....	44
Figura 12 Publicación del Sitio	45
Figura 13 Compartir el Catálogo	46

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1 Género de los encuestados	22
Gráfico 2 Tipo de artesanías.....	23
Gráfico 3 Frecuencia de Interés	24
Gráfico 4 Cultura y tradiciones	25
Gráfico 5 Factor de decisión	26
Gráfico 6 Tipo de Artesanía	27
Gráfico 7 Tipo de Artesanía	28
Gráfico 8 Disposición de pago	30
Gráfico 9 Importancia del catálogo	31

APROBACIÓN DEL TUTOR

**ING. BETTY ALEXANDRA JARAMILLO TITUAÑA; MG.
DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.**

CERTIFICA:

En calidad de Tutor Examen de carácter complejo práctico denominado: IMPLEMENTACIÓN DE UN CATÁLOGO ELECTRÓNICO PARA EL LOCAL "ARTESANIA RUNA KAWSAY" DE LA CIUDAD DE TENA, de autoría del señorita Estrella Belén Alvarado Cerda, con CC. 210102387-3 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior el Desarrollo en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, CERTIFICO que se ha realizado la revisión prolija del Examen de carácter complejo práctico antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen el respectivo reglamento e institución.

Tena, 19 de enero de 2024



Ing. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña; Mg.

TUTORA DEL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PRÁCTICO

RESUMEN

El estudio está enfocado en "Artesanía Runa Kawsay" en Tena. Donde se identificó una necesidad de adaptación tecnológica para potenciar las ventas y mejorar la experiencia del cliente. Los objetivos abarcaron la descripción de la situación actual, el diseño e implementación del catálogo y la elaboración de un informe detallado. La metodología empleada combinó el análisis FODA, resaltando la urgencia de adoptar estrategias basadas en tecnología. Las encuestas, dirigidas a 381 personas, revelaron que el 92% considera que el catálogo en la plataforma Google Sites facilita la elección y la toma de decisiones de compra y el 82% prefiere comprar en tiendas en línea. El propietario del local indicó que el uso del catálogo digital favorece la promoción de sus productos. Los resultados subrayan la receptividad positiva de los clientes hacia la autenticidad cultural y la presentación detallada de los productos en un 73%. Las conclusiones enfatizan el éxito de la implementación del catálogo, evidenciando mejoras en la experiencia del cliente y la visibilidad de los productos. Se enfatiza en un 54% por los encuestados mantener altos estándares de calidad y autenticidad cultural. Se sugiere continuar fortaleciendo la presencia en línea y explorar estrategias de marketing digital.

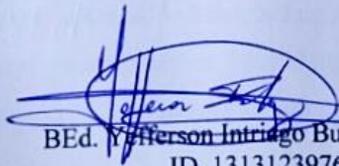
Palabras clave: Catálogo electrónico, Experiencia del cliente, Estrategias de marketing, Adaptación tecnológica, Crecimiento empresarial.

ABSTRACT

The studio is focused on "Runa Kawsay Crafts" in Tena. Where a need for technological adaptation was identified to boost sales and improve the customer experience. The objectives covered the description of the current situation, the design and implementation of the catalog and the preparation of a detailed report. The methodology used combined SWOT analysis, highlighting the urgency of adopting technology-based strategies. The surveys, directed at 381 people, revealed that 92% consider that the catalog on the Google Sites platform makes it easier to choose and make purchasing decisions and 82% prefer to buy in online stores. The owner of the store indicated that the use of the digital catalog favors the promotion of his products. The results underline customers' positive receptivity toward cultural authenticity and detailed product presentation at 73%. The conclusions emphasize the success of the catalog implementation, evidencing improvements in the customer experience and product visibility. Maintaining high standards of quality and cultural authenticity is emphasized by 54% of respondents. It is suggested to continue strengthening your online presence and explore digital marketing strategies.

Keywords: Electronic catalog, Customer experience, Marketing strategies, Technological adaptation, Business growth.

Reviewed by:



BEd. Jefferson Intriago Burgos, M.Ed.
ID. 1313123976

Teacher of English Center of IST Tena.

CAPÍTULO I

1. Introducción

La era digital ha transformado la forma en que las empresas presentan sus productos o servicios al mundo. En este contexto, el catálogo electrónico emerge como una herramienta fundamental que revoluciona la manera en que las organizaciones exhiben y comercializan sus ofertas. Según Spedalieri (2018) “un catálogo electrónico es una representación digital detallada y atractiva de los productos o servicios de una empresa” (p.8), accesible a través de plataformas en línea, que permite a los consumidores explorar, conocer y adquirir productos desde la comodidad de sus dispositivos conectados a internet.

En la actualidad, la importancia del catálogo electrónico para los negocios es indiscutible. Se ha convertido en un pilar fundamental en la estrategia de marketing y ventas de las empresas, ofreciendo una serie de beneficios tanto para las organizaciones como para sus clientes. La disponibilidad instantánea y global del catálogo electrónico es una de sus características más valiosas. Según Moreno (2018) “a través de sitios web, aplicaciones móviles o plataformas de comercio electrónico, los catálogos electrónicos permiten a las empresas llegar a una audiencia más amplia en todo el mundo, esto elimina las barreras físicas y temporales” (p.25), proporcionando acceso a los productos o servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin importar la ubicación geográfica del consumidor.

Además, la versatilidad y flexibilidad del catálogo electrónico permiten una presentación más dinámica y detallada de los productos o servicios. Las imágenes de alta calidad, las descripciones detalladas, los videos explicativos y las opciones de interacción, como zoom en imágenes o vistas en 360 grados, brindan a los consumidores una experiencia inmersiva y completa, lo que facilita una toma de decisiones informada sobre sus compras. La optimización para dispositivos móviles es otro aspecto crucial en la actualidad. Según Jara & Aviléz (2019) “con el aumento del uso de teléfonos inteligentes y tablets, los catálogos electrónicos están diseñados para ser responsivos y adaptarse a diferentes tamaños de pantalla” (p.4); esto garantiza una

experiencia de usuario fluida y agradable, lo que resulta en una mayor retención de clientes y conversiones.

El catálogo electrónico también desempeña un papel esencial en la reducción de costos operativos y ambientales. Al eliminar la necesidad de impresión masiva de catálogos en papel, se reducen los gastos asociados con la producción, distribución y almacenamiento físico. Asimismo, según Canabal y Matteucci (2018) “se contribuye positivamente al cuidado del medio ambiente al disminuir el consumo de recursos naturales y la generación de residuos” (p.8). Por último, la posibilidad de recopilar datos y análisis de comportamiento de los usuarios a través del catálogo electrónico proporciona información valiosa para las estrategias de marketing y ventas. Esto permite a las empresas comprender mejor las preferencias y tendencias de sus clientes, ajustar su oferta y mejorar continuamente la experiencia del usuario.

1.1. Objetivos de la Investigación

1.1.1. General

- Implementar un catálogo electrónico para el local "Artesanía Runa Kawsay", en la ciudad de Tena.

1.1.2. Específicos

- Describir la situación actual del local "Artesanía Runa Kawsay", en la ciudad de Tena, en relación a medios tecnológicos que utilizan el negocio para dar a conocer los productos del mercado.
- Diseñar un catálogo digital para el local "Artesanía Runa Kawsay", en la ciudad de Tena que permita exhibir sus productos.
- Elaborar un informe de implementación del catálogo electrónico del local "Artesanía Runa Kawsay”.

CAPÍTULO II

2. Metodología

Según Navarro (2018) “la metodología es el conjunto de directrices para analizar un problema y encontrar explicaciones, siendo el "cómo" en una investigación, dicha metodología usada en la presente investigación se basa en la recolección y análisis de datos (p.5). La investigación se centró en explorar las técnicas y métodos óptimos para adquirir datos específicos acerca de la relevancia de instaurar un catálogo electrónico en el establecimiento de Artesanía Runa Kawsay. Los recursos empleados comprendieron materiales, recursos económicos para la adquisición de tecnología, herramientas tecnológicas apropiadas y personal capacitado para llevar a cabo encuestas, análisis de mercado y evaluación de factibilidad tecnológica y comercial.

2.1. Materiales

Los materiales fundamentales utilizados para la investigación incluyeron los siguientes:

Tabla 1

Materiales que se usarán para la investigación

Material manual	Tecnológico
<ul style="list-style-type: none">• Cuaderno de apuntes• Esferográficos• Empastados• Anillados	<ul style="list-style-type: none">• Laptop• Celular• Internet, software, Excel para procesos de datos

Fuente: Estrella Alvarado -2023

2.2. Método mixto

Se planea emplear un enfoque mixto en el proceso de investigación, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. La recopilación y análisis de datos numéricos se realizará a través de un catálogo digital y la tabulación de encuestas, permitiendo registrar la información obtenida. Por otro lado, se aplicará el método cualitativo mediante entrevistas abiertas para obtener perspectivas más detalladas. Esta técnica también se usará para crear un catálogo electrónico del local, mejorando la coordinación y presencia en redes sociales. Finalmente, se extraerán conclusiones y se ofrecerán recomendaciones basadas en los hallazgos obtenidos a lo largo de la investigación.

2.3. Área de estudio

El local "Artesanía Runa Kawsay" ubicado en la Provincia de Napo, Cantón Tena y Ciudad Tena, ha experimentado estancamiento en sus ventas. Es crucial implementar un catálogo digital para mejorar la atención al cliente, fortalecer la fidelización de los actuales y atraer a nuevos. El acceso al establecimiento se realiza por vía pavimentada, entre las calles Avenida Pano y María Montesdeoca. Este catálogo digital puede ser clave para mostrar y promocionar los productos artesanales, facilitando así su comercialización. Para poder acceder a la ubicación según Google maps, puede acceder al siguiente link:

https://www.google.com/maps/dir//%22Artesan%C3%ADa+Runa+Kawsay%22+ubicado+en+la+Provincia+de+Napo,+Cant%C3%B3n+Tena/data=!4m6!4m5!1m1!4e2!1m2!1m1!1s0x91d6a57a0144fd5b:0x1e946b258138c742?sa=X&ved=2ahUKEwiYvM73ro2EAxXMRjABHsg_BPkQ9Rd6BAgNEAA

Figura 1 Mapa de la ubicación geográfica del local de Artesanías



Fuente: Google 2023

2.4. Población

El local recibe alrededor de 51.640 de manera anual visitantes en busca de artesanías. Internamente, la microempresa cuenta con un equipo de dos personas: el gerente y un ayudante. Sus roles abarcan recibir a los clientes, responder consultas sobre los productos y gestionar la facturación de las compras. El personal se enfoca en brindar atención personalizada para satisfacer las necesidades de los visitantes y ofrecer información detallada sobre las artesanías disponibles en el establecimiento.

2.5. Muestra

Para establecer el tamaño de la muestra, dado que la población es extensa es decir se supera los 50.000 sujetos de estudio, se empleará el muestreo estratégico. Se considerará la población mencionada anteriormente para identificar y ubicar a los potenciales clientes. El propósito es obtener información sobre la ubicación de estos clientes con el fin de direccionar las estrategias hacia ellos. Se analizó con la siguiente fórmula en la que se puede visualizar los resultados de aproximado se pudo realizar la investigación mediante las encuestas donde su población es finita (menos de 50.000 elementos) y se utilizó para la

fórmula siguiente:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

Donde:

n = números de elementos (tamaño de la muestra)

z = nivel de confianza

N = universo o población

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

e = error de estimación (precisión en los resultados)

Contamos con los siguientes datos para poder determinar el cálculo de la muestra:

n = x

e = 5%

z = 1.96

p = 50%

q = 50%

N = 51.640

Al sustituir estos datos en la fórmula resulta:

$$n = \frac{(1.96)^2 (51.640) (50\%)}{(5\%)^2 (51.640 - 1) + (1.96)^2 (50\%)}$$

$$n = \frac{(3.84) (51.640) (0.50)}{(0.05)^2 (51.640 - 1) + (3.84) (0.05)}$$

$$n = 3.81$$

Tamaño de Muestra = 381

2.6. Tipo de investigación

Según Deras (2018) la investigación adopta un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Su alcance abarca aspectos exploratorios y descriptivos. El diseño de la investigación es no experimental, utilizando una encuesta como herramienta principal. La tabla 1 detalla los tipos de investigación a emplear, delineando cómo se integrarán los enfoques cuantitativos y cualitativos para abordar tanto la exploración como la descripción de los datos recopilados.

Tabla 2

Tipos de investigación a usar en esta investigación.

Tipos de metodología	
Investigación Aplicada	Según Sánchez y Fernández (2021) la investigación aplicada busca resolver problemas prácticos utilizando conocimientos científicos para mejorar procesos, innovar y generar soluciones concretas en contextos reales y diversos dentro de la sociedad.
Enfoque Cuantitativo	Sánchez y Fernández (2021) el enfoque cuantitativo en investigación se basa en recopilar y analizar datos numéricos para medir, cuantificar y entender fenómenos, empleando métodos estadísticos y experimentales para obtener conclusiones objetivas y generalizables.
Enfoque cualitativo	Según Guevara y Verdezoto (2020) el enfoque cualitativo en investigación se centra en comprender fenómenos sociales o humanos mediante la exploración profunda de experiencias, significados, perspectivas y contextos, utilizando métodos como entrevistas, observaciones y análisis interpretativos sin datos numéricos.
Investigación de Campo	Según Guevara y Verdezoto (2020) la investigación de campo es un método que involucra la recopilación directa de datos en entornos reales, como encuestas, observaciones o entrevistas, para obtener información específica y primaria sobre un tema o fenómeno.
Alcance Exploratorio	Sánchez y Fernández (2021) el alcance exploratorio en la investigación implica indagar y examinar un tema poco estudiado o comprendido, buscando clarificar conceptos, identificar variables para investigaciones más profundas en el local "Artesanía Runa Kawsay".

Diseño no experimental

Según Guevara y Verdezoto (2020) el diseño no experimental en investigación implica observar y recopilar datos sin intervenir en la manipulación de variables. Se centra en la observación, descripción, análisis o correlación de fenómenos existentes sin aplicar cambios controlados.

Fuente: [plataforma Google](#) Universidad de Veracruz 2022

2.10. Instrumentos

Los instrumentos utilizados en la investigación son herramientas indispensables para recabar información crucial destinada a la toma de decisiones. Entre estos se encuentran encuestas estructuradas, entrevistas semiestructuradas y análisis de datos recopilados a través de catálogos digitales y electrónicos. Como se muestra a continuación:

Tabla 3

Instrumentos que se utilizará para la investigación

Instrumentos a realizar para la investigación	
Encuesta	Cuaderno, lápiz, laptop, celular, internet
Entrevista	Cuaderno, lápiz

2.11. Metodología para cada objetivo

Tabla 4

Metodología de los objetivos

Objetivos	Metodología de investigación	Tipo de investigación	Técnica de investigación
------------------	-------------------------------------	------------------------------	---------------------------------

<p>Objetivo 1 Describir la situación actual del local "Artesanía Runa Kawsay", en la ciudad de Tena, en relación a medios tecnológicos que utilizan el negocio para dar a conocer los productos del mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo • Deductivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliográfica • Aplicada • De Campo • Diseño no experimental 	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz FODA • Encuestas • Entrevistas
<p>Objetivo 2: Diseñar un catálogo digital para el local "Artesanía Runa Kawsay", en la ciudad de Tena que permita exhibir sus productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualitativa • Cuantitativa • De campo • Bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma • Catálogo digital
<p>Objetivo 3 Elaborar un informe de implementación del catálogo electrónico del local "Artesanía Runa Kawsay".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descriptiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualitativa • Cuantitativa • De campo • Bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe

2.12. Análisis de resultados según los objetivos de investigación

2.9.1. Metodología mixto (cuantitativo-cualitativo) 1

Describir la situación actual del local "Artesanía Runa Kawsay", en la ciudad de Tena, en relación a medios tecnológicos que utilizan el negocio para dar a conocer los productos del mercado.

El dueño de "Artesanía Runa Kawsay" ha autorizado un análisis situacional del proceso de atención al cliente en Tena, Napo. Este análisis clarificará problemas y guiará soluciones en el ámbito laboral. Es crucial priorizar y enfocar recursos para maximizar resultados. El análisis evaluará el producto ofrecido al público, identificando áreas clave para optimizar. El enfoque es ahorrar recursos y tiempo al priorizar aspectos esenciales del problema.

El estado actual de la atención al cliente se examinará usando métodos analíticos específicos para cada situación empresarial. Se analizarán aspectos internos y externos mediante un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) para detectar ventajas y deficiencias. Este proceso brindará respuestas precisas para mejorar el servicio de atención al cliente, identificando oportunidades y soluciones. La colaboración del propietario garantiza el éxito del trabajo de investigación, fundamental para optimizar el desempeño de "Artesanía Runa Kawsay".

Figura 2 Matriz FODA



2.9.2. Metodología para el objetivo 2

Diseñar un catálogo digital para el local "Artesanía Runa Kawsay", en la ciudad de Tena que permita exhibir sus productos. El catálogo digital para "Artesanía Runa Kawsay" en Tena exhibe una amplia gama de productos artesanales, desde aretes hasta artículos coronas.

Según López (2023), existen 3 plataformas esenciales para diseñar catálogos para tu negocio, es necesario que consideres el tipo de formato final que necesitas y el costo de la herramienta que te ayudará a crear este tipo de documento. Una buena elección puede darte un recurso clave para extender el alcance de los productos que vende tu negocio.

Tabla 5

Tres plataformas para catálogos

Nombre	Que es	Características	Ventajas
Canva 	Es una plataforma de diseño gráfico en línea intuitiva que ofrece plantillas,	Canva ofrece plantillas versátiles, herramientas de edición intuitivas,	Su interfaz fácil de usar Amplia gama de plantillas y elementos gráficos

	herramientas de edición y elementos visuales para crear contenido personalizado fácilmente.	miles de gráficos y fotografías, colaboración en tiempo real y exportación sencilla, ideal para diseñar presentaciones, publicaciones en redes sociales y más.	Herramientas de diseño intuitivas Colaboración en tiempo real Posibilidad de crear contenido visual impactante sin necesidad de experiencia previa en diseño.
Google sites 	Es una plataforma de creación de sitios web que permite a los usuarios construir páginas web de manera sencilla y colaborativa utilizando herramientas intuitivas y plantillas prediseñadas.	Ofrece creación de sitios web simple y colaborativa, sin necesidad de habilidades técnicas. Incluye plantillas personalizables, integración con otras herramientas de Google, y facilidad para compartir y colaborar en tiempo real.	Creación web sencilla Integración fluida con herramientas Google Alojamiento gratuito Facilidad de colaboración en tiempo real Compatibilidad con dispositivos móviles Ideal para proyectos colaborativos y presentaciones.
Joomag 	Es una plataforma de publicación digital que permite a los usuarios crear, distribuir y monetizar revistas, catálogos, libros y otros contenidos interactivos en formato digital de manera fácil y personalizable.	Ofrece diseño interactivo, herramientas de edición intuitivas, distribución amplia, analíticas detalladas y capacidades de monetización para publicaciones digitales versátiles.	Brinda personalización avanzada Publicación y distribución sencillas Analíticas detalladas, opciones de monetización Colaboración en tiempo real y soporte multicanal para crear y compartir contenidos digitales.

Fuente: López 2023

En base a comparaciones según la tabla 5 se pudo determinar que la plataforma Google Sites es la mejor elección para la creación del catálogo del local Runa Kawsay, misma que ofrece una interfaz fácil, personalización sencilla y alojamiento gratuito. Facilita la creación de catálogos con plantillas prediseñadas, integración con Google Drive y opciones de colaboración, permitiendo compartir información de manera efectiva y rápida. Donde se muestra con detalle cada artículo junto con sus precios, brindando una experiencia visual atractiva y detallada.

Figura 3 Logo de Google Sites



Fuente: plataforma Google

Paso 1: Accede a Google Sites

- Inicia sesión en tu cuenta de Google.
- Ve a Google Sites ingresando la URL: sites.google.com.
- Haz clic en el botón "+". Si no lo encuentras, busca la opción para "Crear" un nuevo sitio.

Paso 2: Selecciona un formato

- Selecciona el formato que mejor se adapte a tu catálogo entre las opciones proporcionadas. Puedes elegir entre plantillas prediseñadas o comenzar con un sitio en blanco.

Paso 3: Edita tu sitio

- Personaliza tu sitio de la siguiente manera:
- Agrega páginas: Crea páginas para cada sección de tu catálogo (por ejemplo, "Inicio", "Productos", "Contacto", etc.).
- Inserta contenido: Agrega texto, imágenes y videos relacionados con tus productos o servicios. Para agregar imágenes, selecciona la opción "Insertar" y elige la imagen desde tu computadora o desde Google Drive.
- Organiza y diseña: Arrastra y suelta elementos para organizar tu contenido. Edita el diseño, cambia los colores, fuentes y fondos según tu preferencia.

- Incorpora enlaces y botones: Puedes agregar enlaces a las páginas de tus productos o servicios, así como botones para facilitar la navegación.

Paso 4: Revisa y previsualiza

- Antes de publicar, revisa tu catálogo en vista previa para asegurarte de que todo se vea como deseas.

Paso 5: Publica tu sitio

- Una vez que estés satisfecho con tu catálogo, haz clic en "Publicar" o "Publicar sitio" para que esté disponible en la web.

Paso 6: Comparte tu catálogo

- Copia el enlace de tu catálogo para compartirlo con otras personas o clientes. También puedes incorporar el sitio en tu página web si es necesario.
- Google Sites ofrece una plataforma intuitiva y fácil de usar para crear sitios web básicos, incluyendo catálogos simples. Aprovecha las herramientas de diseño y personalización para hacer que tu catálogo sea atractivo y funcional para tus clientes. ¡Espero que estos pasos te sean útiles para crear tu catálogo en Google Sites!

2.9.3. Metodología del objetivo 3

Elaborar un informe de implementación del catálogo electrónico del local "Artesanía Runa Kawsay". Tras el lanzamiento del catálogo digital de "Artesanía Runa Kawsay", se llevó a cabo una encuesta y entrevistas para evaluar la satisfacción del cliente.

Según Barrantes (2014), la búsqueda de una manera clara, simple y accesible para comunicar el proceso de investigación es fundamental. Lograr una presentación adecuada de los elementos de la investigación es un requisito que refleja el pensamiento del investigador. En este contexto, el informe escrito se convierte en una exigencia esencial, permitiendo transmitir de manera efectiva los hallazgos y conclusiones del estudio.

Figura 4 *Contenido del informe*

1	Portada
2	Misión y visión
3	Introducción
4	Antecedentes
5	Desarrollo
6	Conclusiones y recomendaciones

2.9.4. Resultados para el objetivo 1

Para la elaboración de la matriz FODA se utilizó lo señalado por Zendesk (2023) la matriz FODA, también conocida como análisis FODA o análisis SWOT en inglés (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), es una herramienta de análisis estratégico que se utiliza para evaluar tanto los factores internos como externos que pueden afectar a una organización, empresa o proyecto. El análisis FODA se divide en cuatro categorías principales:

- **Fortalezas (Strengths):** Características internas positivas que la entidad posee y que pueden proporcionar una ventaja competitiva.
- **Oportunidades (Opportunities):** Factores externos favorables que la entidad puede aprovechar para mejorar su situación.
- **Debilidades (Weaknesses):** Características internas negativas que pueden dificultar el éxito de la entidad.
- **Amenazas (Threats):** Factores externos que pueden representar un desafío o riesgo para la entidad.

Una vez obtenida la información necesaria y suficiente se aplicó la matriz FODA en el local de "Artesanía Runa Kawsay" de Tena, Napo, se examinará el uso actual de tecnologías para promocionar productos. El análisis situacional priorizará la atención al cliente, identificando áreas críticas para optimizar recursos. Se empleará un análisis FODA para evaluar interna y externamente, buscando ventajas y deficiencias. La colaboración del propietario será fundamental para el éxito de este proceso, crucial para mejorar el desempeño y maximizar la eficiencia del negocio. Se presenta a continuación dicho análisis realizado.

Figura 5 Análisis FODA



Estrategias sugeridas:

- **Desarrollar un catálogo digital para aumentar la visibilidad y facilitar las ventas en línea:** Esta estrategia permitiría mejorar la visibilidad de los productos y facilitar las ventas en línea. Es una solución eficaz para llegar a un mercado más amplio y modernizar el proceso de compra. Además, ofrece comodidad a los clientes al poder acceder a los productos desde cualquier lugar.
- **Implementar estrategias de marketing digital para promocionar los productos artesanales:** El marketing digital es crucial para promocionar las artesanías. Estrategias como publicidad en redes sociales, campañas de correo electrónico y contenido en línea pueden aumentar la visibilidad y atraer nuevos clientes interesados en productos artesanales.
- **Capacitar al personal para maximizar la interacción y satisfacción del cliente:** La capacitación del personal es esencial para mejorar la experiencia del cliente. Un servicio al cliente excelente puede fomentar la fidelidad y aumentar la recomendación de boca a boca, lo que puede ser tan valioso como la publicidad.
- **Diversificar los canales de comercialización para alcanzar nuevos clientes:** Explorar nuevos canales de venta (tiendas en línea, ferias, colaboraciones con otras tiendas) puede ampliar la base de clientes y aumentar las oportunidades de venta.
- **Diferenciarse de la competencia a través de la calidad y autenticidad de los productos:** Destacar la calidad y autenticidad de los productos puede ser un factor diferenciador clave. Comunicar la historia detrás de cada artículo artesanal y su elaboración puede generar conexión emocional con los clientes y aumentar el valor percibido.

Este análisis FODA destaca áreas clave que podrían ser aprovechadas para mejorar la situación actual de Artesanía Runa Kawsay, identificando estrategias para aprovechar fortalezas y oportunidades, al mismo tiempo que aborda debilidades y amenazas potenciales.

En conjunto, estas estrategias pueden abordar los desafíos actuales de Artesanía Runa Kawsay, permitiendo una mayor visibilidad, alcance y satisfacción del cliente, así como la diferenciación en un mercado competitivo de productos similares. La implementación adecuada de estas estrategias podría contribuir significativamente al crecimiento y éxito del negocio.

Datos obtenidos de la encuesta

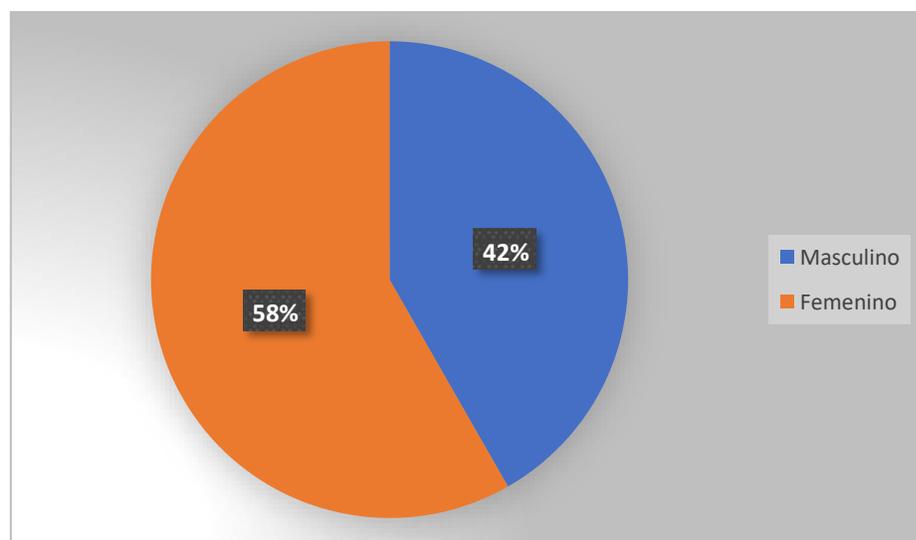
Las encuestas se aplicaron según la muestra seleccionada mismas que 10 ítems, a continuación, se presentan los resultados.

Tabla 6

Género

Detalle	Cantidad	%
Masculino	159	42%
Femenino	222	58%
	381	100%

Gráfico 1 Género de los encuestados



Interpretación: según el gráfico 1 que corresponden a 381 como muestra seleccionada; el 58% corresponde al género femenino y el 42% de corresponden al sexo masculino.

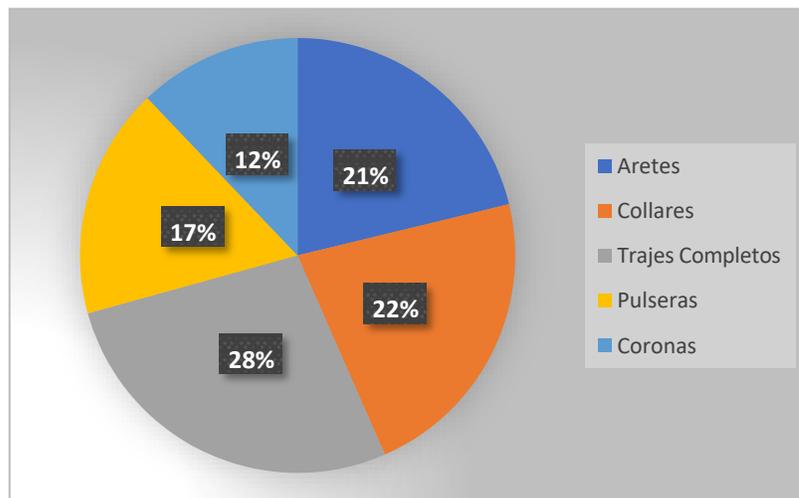
1. ¿Qué tipo de artesanías le gustaría encontrar en el catálogo de Runa Kawsay?

Tabla 7

Tipo de artesanías

Detalle	Cantidad	%
Aretes	81	21%
Collares	85	22%
Trajes completos	103	28%
Pulseras	65	17%
Coronas	47	12%
	381	100%

Gráfico 2 *Tipo de artesanías*



Interpretación: Según se muestra en el gráfico 2 sobre el tipo de artesanías, del total de las personas encuestadas el 28% muestra preferencia por trajes completos, el 22% por collares, el 21% por aretes, el 12% por coronas y el 17% por pulseras entre las opciones de artesanías deseadas en el catálogo.

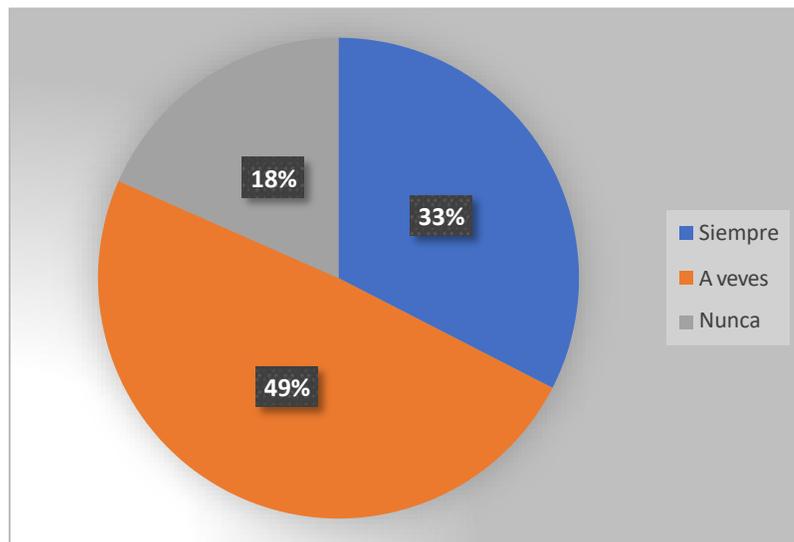
2. ¿Con qué frecuencia busca artesanías para comprar?

Tabla 8

Frecuencia de Interés

Detalle	Cantidad	%
Siempre	124	33%
A veces	187	49%
Nunca	70	18%
	381	100%

Gráfico 3 *Frecuencia de Interés*



Interpretación: Como se puede observar en el gráfico 3 sobre la frecuencia del interés los encuestados; el 49% a veces busca artesanías para comprar, el 33% siempre lo hace y solo el 18% nunca busca este tipo de productos, evidenciando distintos niveles de interés en la búsqueda de artesanías entre los encuestados.

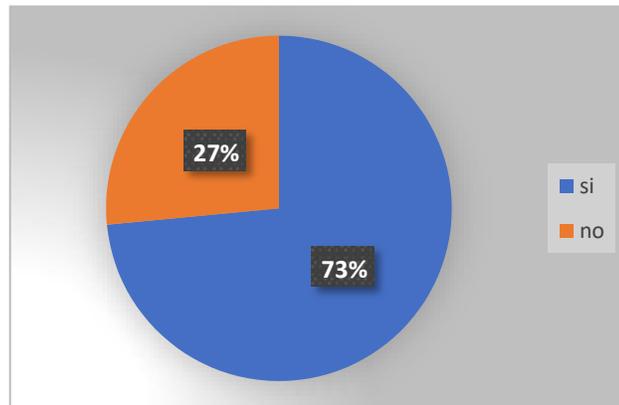
3. ¿Consideras importante que las artesanías reflejen la cultura y tradiciones locales?

Tabla 9

Cultura y tradiciones

Detalle	Cantidad	%
Sí	280	27%
No	101	73%
	381	100%

Gráfico 4 *Cultura y tradiciones*



Interpretación: Así se observa en el gráfico 4 acerca de cultura y tradiciones, el 73% de los encuestados valora la importancia de que las artesanías reflejen la cultura y tradiciones locales, mientras que el 27% no considera esta relación relevante, demostrando una mayoría que valora la conexión cultural en las artesanías encuestadas.

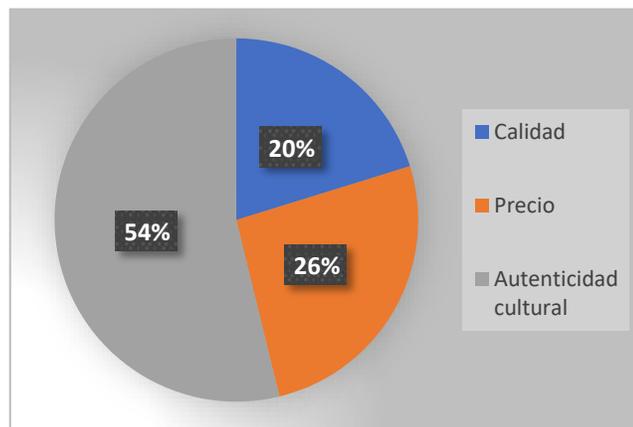
4. ¿Qué factor influye más en su decisión de compra de artesanías?

Tabla 10

Factor de decisión

Detalle	Cantidad	%
Calidad	77	20%
Precio	99	26%
Autenticidad cultural	205	54%
	381	100%

Gráfico 5 *Factor de decisión*



Interpretación: Según el gráfico 5 acerca del factor de decisión, el 54% de los encuestados señala que la autenticidad cultural es el principal factor influyente en su elección de compra de artesanías, seguido por el 26% que considera el precio y el 20% que destaca la importancia de la calidad del producto.

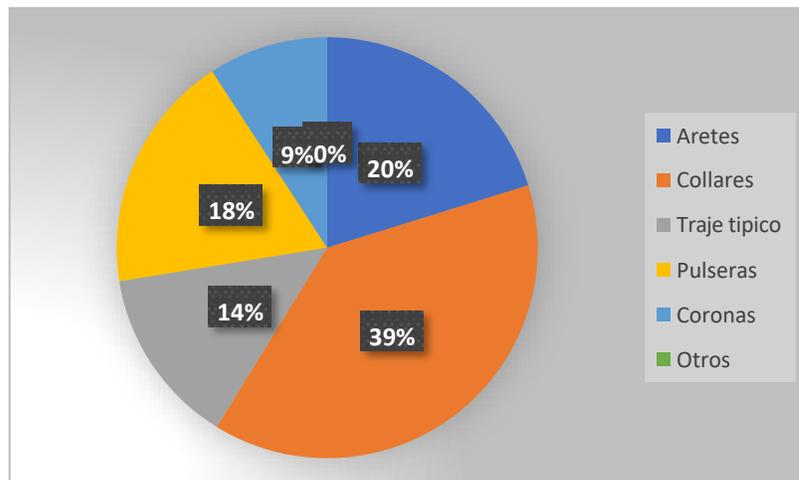
5. ¿Qué tipo de artesanías le resultan más atractivas para adquirir como regalos?

Tabla 11

Tipo de Artesanía

Detalle	Cantidad	%
Aretes	77	20%
Collares	147	39%
Trajes típicos	52	14%
Pulseras	70	18%
Coronas	35	9%
Otros	0	0%
	381	100%

Gráfico 6 Tipo de Artesanía



Interpretación: Como indica el gráfico 6 sobre el tipo de artesanías, el 39% de los encuestados prefiere adquirir collares como regalos, seguido por el 20% que elige aretes, el 18% pulseras, el 14% trajes típicos y el 9% coronas. Estos resultados destacan las preferencias variadas en cuanto a artesanías como obsequios.

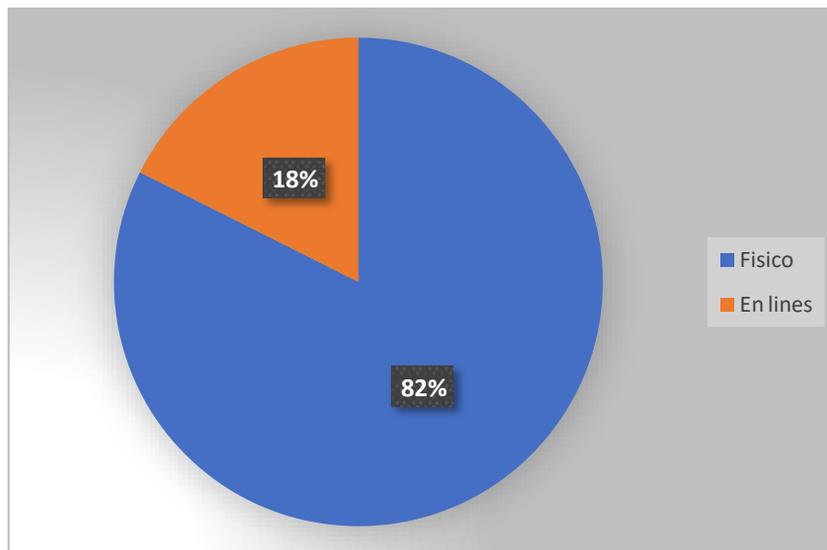
6. ¿Prefiere comprar artesanías en tiendas físicas o a través de plataformas en línea?

Tabla 12

Tipo de Artesanía

Detalle	Cantidad	%
Física	77	18%
En línea	147	82%
	381	100%

Gráfico 7 Tipo de Artesanía



Interpretación: Como se puede observar en el gráfico 7 acerca del tipo de artesanía, el 82% de los encuestados prefiere comprar artesanías en tiendas físicas, mientras que el 18% opta por adquirirlas a través de plataformas en línea. Estos resultados resaltan la preferencia por la experiencia de compra presencial.

7. ¿Qué mejoras sugiere para el catálogo de Ruma Kawsay en cuanto a la presentación de productos o la experiencia de compra?

Interpretación: Según información obtenida de los encuestados, los clientes sugieren mejoras para el catálogo, destacando la inclusión de descripciones sobre la elaboración de los productos y su significado. Esta información enriquecería la experiencia de compra al ofrecer detalles sobre la confección de las artesanías.

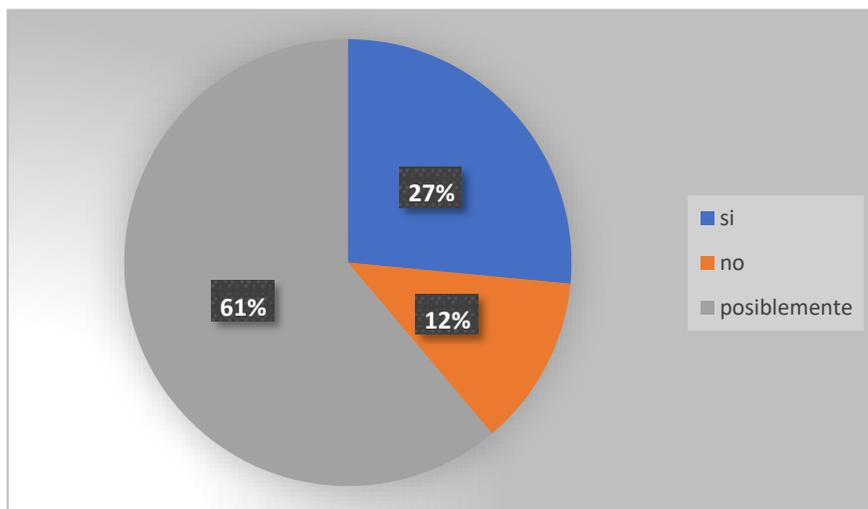
8. ¿Estaría dispuesto/a a pagar un precio más alto por artesanías que promuevan la sostenibilidad y el comercio justo?

Tabla 13

Disposición de pago

Detalle	Cantidad	%
Sí	101	27%
No	47	12%
Posiblemente	233	61%
	381	100%

Gráfico 8 Disposición de pago



Interpretación: Pueden observar en el gráfico 8 sobre la disposición de pago, el 61% de los encuestados expresó una posible disposición a pagar más por artesanías, el 27% indica que si y el 12% indico que no estaría dispuesto a pagar.

9. ¿Qué elementos específicos le gustaría ver mas destacados en las descripcionesde las artesanías en catálogos?

Interpretación: En relación a los cuestionamientos, los encuestados no proporcionaron una respuesta específica o no manifestaron preferencias con respecto a los aspectos que desearían ver destacados en las descripciones de las artesanías en los catálogos.

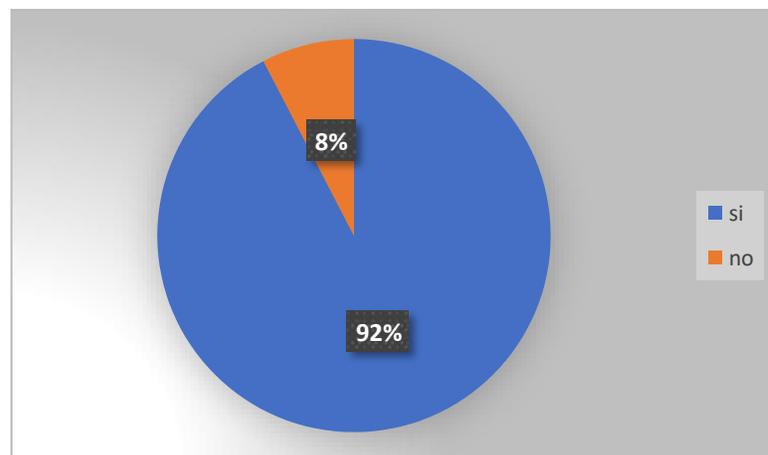
10. ¿Considera importante que el catálogo incluya información sobre los artesanos y el proceso de elaboración de las artesanías?

Tabla 14

Importancia del catálogo

Detalle	Cantidad	%
Sí	352	92%
No	29	8%
Indiferente	0	0%
	381	100%

Gráfico 9 Importancia del catálogo



Interpretación: Según el gráfico 9 acerca de la importancia del catálogo, el 92% de los encuestados si considera esencial que el catálogo contenga detalles sobre los artesanos y el proceso de elaboración de las artesanías, mientras que el 8% restante no percibe esta información como importante para la presentación de los productos artesanales.

Entrevista

La entrevista de 10 preguntas se llevó a cabo exclusivamente con el propietario de la tienda de artesanías Runa Kawsay, proporcionando información detallada derivada de dicha entrevista.

Preguntas	Respuestas
¿Qué le motivo a interesarse por el catálogo?	Lo interesante es que actualmente todo producto es online para su compra digital
¿Qué aspectos o características valora más al buscar artesanías para comprar?	Aspectos de productos culturales artesanales.
¿Como describe la variedad y la Calidad de las artesanías disponibles en el catálogo de Runa Kawsay?	La descripción del producto debe ser de Calidad, buen acabado y así ofrece Buena imagen.
¿Ha tenido alguna experiencia previa comprando artesanías en este catálogo o plataformas similares?	Ofrecer artesanías en una Plataforma es lo máximo por cuanto se ve una imagen del producto
¿Qué le parece la representación cultural y la autenticidad de las artesanías ofrecidas en el catálogo?	Un producto exhibido en un catálogo de las artesanías ofrecidas es una autenticad cultural.
¿Cree que la información proporcionada sobre los artesanos y el proceso de elaboración de las artesanías es suficiente	La información procesada es importante por cuanto hace conocer digitalmente.
¿Qué opina sobre la presentación y la facilidad para navegar por el catálogo de Runa Kawsay?	Opino que tener una presentación es de nuestra facilidad para navegar y ofrecer productos auténticos.
¿Existe algún tipo de artesanía o producto	Considero que sería excelente que los

que te gustaría ver agregado en el catálogo?	productos sean expuestos por una modelo para ver cómo queda.
¿Considera que los precios en el catálogo son justos en relación a la Calidad y el valor cultural que representan?	Mantener un producto ofrecido debe ser de Calidad por ende considera que los precios son adecuados.
¿Qué sugerencias o mejoras pondría para mejorar la experiencia de compra en el catálogo Runa Kawsay?	Una experiencia es ofrecer productos realidad y de Buena Calidad que nos representa culturalmente.

Análisis: En la entrevista, el propietario subraya la relevancia de la presencia en línea para la venta de artesanías. Destacó la importancia de la representación cultural, resaltó la necesidad de descripciones de calidad y propuso la inclusión de modelos para exhibir los productos. Considera justos los precios y apuesta por artículos que reflejen la autenticidad cultural para mejorar la experiencia de compra.

2.9.5. Resultados del Objetivo 2

Diseñar un catálogo digital para el local "Artesanía Runa Kawsay", en la ciudad de Tena que permita exhibir sus productos.

El catálogo digital de "Artesanía Runa Kawsay" se creó en la plataforma seleccionada de Google Sites. Se emplearon los variados productos artesanales disponibles en el local, y en colaboración con el gerente propietario, se incluyeron los precios de cada artículo. El diseño se enfocó en presentar de manera atractiva y organizada la diversidad de productos, brindando a los clientes una experiencia visual agradable y facilitando la navegación para descubrir y adquirir los artículos artesanales ofrecidos por el establecimiento.

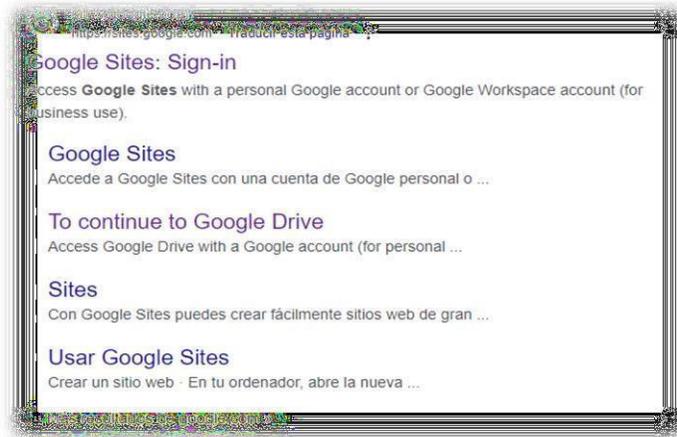
- **Pasos para la Implementación**

- a) **Acceso a Google Sites**

- Inicie sesión en su cuenta de Google.

- Acceda a Google Sites a través de la URL: sites.google.com.
 - Haga clic en el botón "+" para crear un nuevo sitio si no lo encuentra.

Figura 6 Acceso a Google Sites



Realizado por: Belén Alvarado; 2023

- b) **Selección de Formato**

- Elija un formato adecuado para su catálogo entre las opciones proporcionadas, ya sea plantillas predefinidas o un sitio en blanco.

Figura 7 Selección de Formato



Realizado por: Belén Alvarado; 2023

c) Edición del Sitio

- Personalice el catálogo:
- Cree páginas para cada sección del catálogo (inicio, productos, contacto, etc.).
- Inserte contenido como texto, imágenes y videos relacionados con los productos. Se pueden agregar imágenes desde su computadora o Google Drive.
- Organice y diseñe el contenido según sus preferencias de diseño, colores y fuentes.
- Incorpore enlaces y botones para facilitar la navegación.

Figura 8 Edición del Sitio



Realizado por: Belén Alvarado; 2023

d) Revisión y Previsualización

- Antes de publicar, revise el catálogo en vista previa para garantizar que se vea como desea.

Figura 9 Revisión y Previsualización

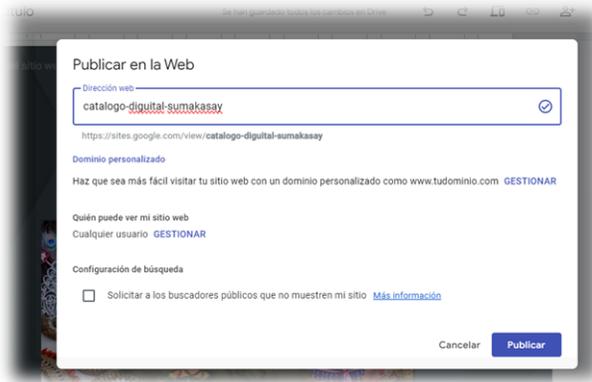


Realizado por: Belén Alvarado; 2023

e) **Publicación del Sitio**

- Una vez satisfecho con el catálogo, haga clic en "Publicar" o "Publicar sitio" para que esté disponible en la web.

Figura 10 Publicación del Sitio



Realizado por: Belén Alvarado; 2023

f) **Compartir el Catálogo**

- Copie el enlace del catálogo para compartirlo con clientes u otras personas. También puede integrar el sitio en su página web si es necesario.

Figura 11 Compartir el Catálogo



Realizado por: Belén Alvarado; 2023

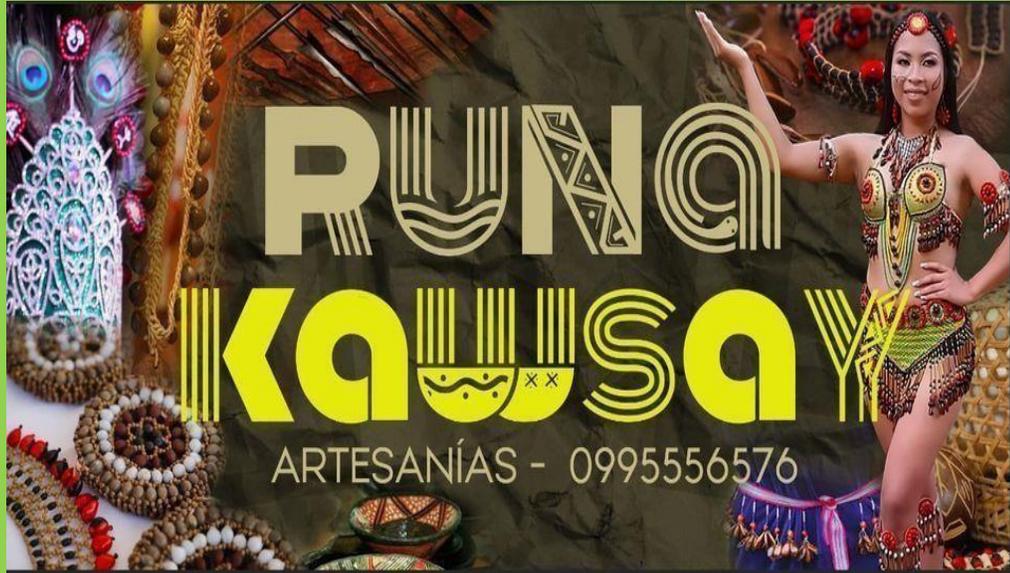
Figura 12 Portada del catálogo



2.9.6. Resultados del Objetivo 3

Elaborar un informe de implementación del catálogo electrónico del local "Artesanía Runa Kawsay".

3. PROPUESTA



Catálogo Digital

Tena 2024

Índice

1	Misión.....	36
2	Visión.....	36
3	Antecedentes.....	36
4	Introducción.....	37
5	Objetivo General.....	38
6	Objetivos Específico.....	38
7	Acciones Propuestas.....	38
8	Pasos para la Implementación.....	38
9	Beneficios Esperados.....	42

1. Misión

La misión de "Artesanía Runa Kawsay" en Tena es preservar y promover la rica herencia cultural indígena mediante la creación y venta de artesanías auténticas, ofreciendo productos de calidad que reflejen tradiciones ancestrales.

2. Visión

La visión de "Artesanía Runa Kawsay" en Tena es convertirse en un referente reconocido a nivel nacional e internacional por su compromiso con la preservación cultural, ofreciendo productos artesanales únicos y sostenibles que transmitan la riqueza de las tradiciones indígenas.

3. Antecedentes

"Artesanía Runa Kawsay", ubicada en Tena, surge como un proyecto impulsado por la comunidad indígena local en búsqueda de preservar y difundir su rica herencia cultural. Fundada en 2015 por un grupo de artesanos kichwas, la tienda se estableció con el propósito de salvaguardar las tradiciones ancestrales y ofrecer un espacio para la creación y venta de artesanías auténticas.

La iniciativa nace en un contexto donde la artesanía tradicional enfrenta desafíos como la pérdida de relevancia comercial y la influencia de productos masificados en el mercado. Inspirados por la necesidad de proteger sus tradiciones y generar ingresos sostenibles para sus comunidades, los artesanos locales decidieron unir esfuerzos para crear "Artesanía Runa Kawsay".

El nombre, que significa "Vida de la Gente" en lengua kichwa, refleja la conexión espiritual con la naturaleza y la cosmovisión ancestral presente en cada pieza artesanal. Desde su origen, la tienda se comprometió a valorar y respetar las técnicas, materiales y significados culturales arraigados en cada creación.

A través de la venta de productos como tejidos, cerámicas, joyería y otros objetos artesanales, "Artesanía Runa Kawsay" busca no solo ofrecer artículos de calidad, sino también transmitir historias, tradiciones y cosmovisiones indígenas. Además, ha

buscado ampliar su alcance mediante la participación en ferias locales y la incursión en plataformas digitales para promover sus productos, aumentar su visibilidad y acceder a nuevos mercados, siempre manteniendo su compromiso con la autenticidad cultural y la sostenibilidad.

4. Introducción

El objetivo de este informe es detallar el proceso de creación de un catálogo digital para la tienda "Artesanía Runa Kawsay" en Tena. Se proporcionará una guía detallada utilizando Google Sites como plataforma principal para el desarrollo del catálogo. Este informe tiene como finalidad ofrecer instrucciones claras y concisas, desde el acceso a la plataforma hasta la publicación del catálogo, permitiendo que la tienda presente su amplia variedad de productos artesanales en línea. Se pretende una guía práctica y sencilla, facilitando así la presentación efectiva de los productos y promoviendo la tienda en un entorno digital.

La intención es proporcionar a "Artesanía Runa Kawsay" una herramienta digital sólida y de fácil acceso para mostrar sus artesanías, permitiendo que clientes potenciales exploren y conozcan la diversidad de productos que ofrece la tienda. Además, se busca que este catálogo digital sea una ventana que refleje la esencia cultural y la autenticidad de las creaciones artesanales, al tiempo que se promociona la identidad y el trabajo de la comunidad indígena a un público más amplio y globalizado, cumpliendo así con los objetivos de la tienda en la difusión de su rica herencia cultural.

La propuesta busca implementar un catálogo digital para Artesanías Runa Kawsay con el fin de digitalizar y expandir la exposición de sus productos artesanales. El catálogo permitirá mostrar la variedad de artículos disponibles, atraer clientes potenciales y mejorar la experiencia de compra tanto en la tienda física como en plataformas en línea.

5. Objetivo General

Desarrollar un catálogo digital interactivo y accesible que exhiba la variedad de productos artesanales disponibles, ofreciendo descripciones detalladas, imágenes de calidad y precios transparentes para facilitar decisiones informadas, además de mantener actualizado el inventario con información relevante y precisa.

6. Objetivos Específico

- Crear un catálogo digital interactivo y fácil de navegar que muestre la diversidad de productos artesanales disponibles en la tienda.
- Presentar descripciones detalladas, imágenes de alta calidad y precios claros para ayudar a los clientes a tomar decisiones informadas sobre sus compras.
- Mantener actualizado el inventario con información del actualizada incorporando nuevos productos y cambios de disponibilidad.

7. Acciones Propuestas

- **Creación del Catálogo:** Implementar un catálogo digital utilizando plataformas como Google Sites, mismas que es una herramienta accesibles y amigables para la presentación de productos.
- **Actualización Regular:** Mantener el catálogo actualizado con nuevos productos, descripciones detalladas, imágenes de calidad y precios precisos.
- **Promoción y Difusión:** Compartir el catálogo en las redes sociales, sitio web de la tienda y mediante códigos QR dentro del local para aumentar la visibilidad.

<https://sites.google.com/view/estrellaalvard-catalogo-sumk/inicio>

- **Capacitación del Personal:** Brindar capacitación al equipo para utilizar y promocionar el catálogo digital en la tienda.

Plan de socialización para dar a conocer sobre el catálogo digital en el local “artesanía runa kawsay” de la ciudad de tena.

PLAN DE SOCIALIZACION		
MES		
TIPO	MODALIDAD	MARZO
Capacitación	Presencial	x

8. Pasos para la Implementación

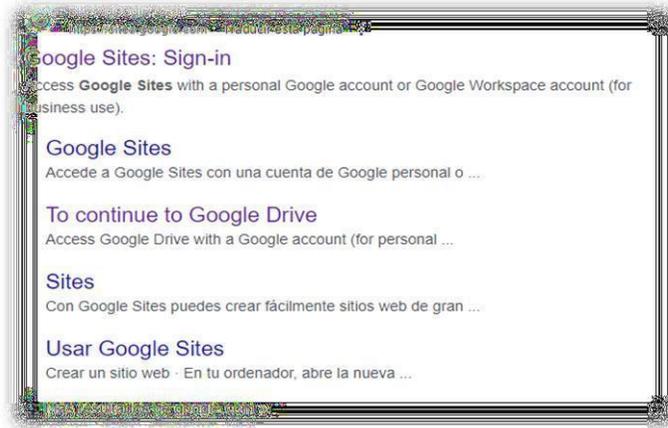
g) Acceso a Google Sites

Inicie sesión en su cuenta de Google.

- Acceda a Google Sites a través de la URL: sites.google.com.

- Haga clic en el botón "+" para crear un nuevo sitio si no lo encuentra.

Figura 13 Acceso a Google Sites



Realizado por: Belén Alvarado; 2023

h) Selección de Formato

- Elija un formato adecuado para su catálogo entre las opciones proporcionadas, ya sea plantillas predefinidas o un sitio en blanco.

Figura 14 Selección de Formato



Realizado por: Belén Alvarado; 2023

i) Edición del Sitio

- Personalice el catálogo:
- Cree páginas para cada sección del catálogo (inicio, productos, contacto, etc.).

- Inserte contenido como texto, imágenes y videos relacionados con los productos. Se pueden agregar imágenes desde su computadora o Google Drive.
- Organice y diseñe el contenido según sus preferencias de diseño, colores y fuentes.
- Incorpore enlaces y botones para facilitar la navegación.

Figura 15 Edición del Sitio



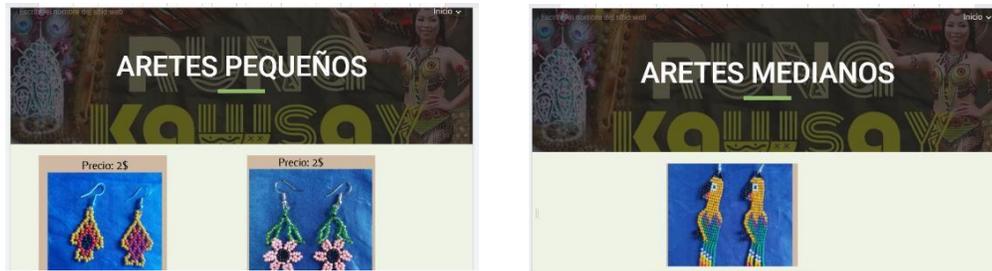
Realizado por: Belén Alvarado; 2023

j) Revisión y Previsualización

- Antes de publicar, revise el catálogo en vista previa para garantizar que se vea como desea.

Figura 16 Revisión y Previsualización



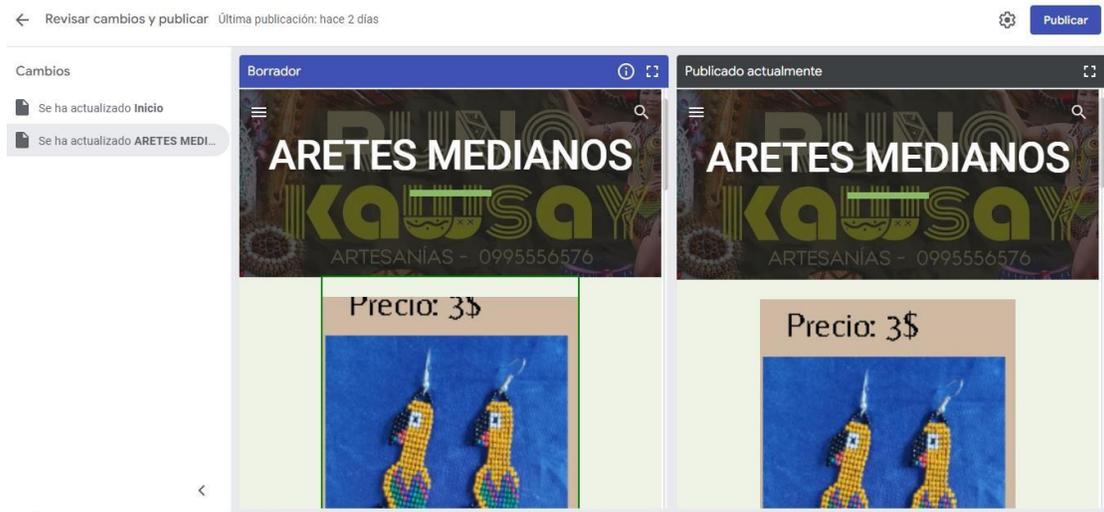


Realizado por: Belén Alvarado; 2023

k) Publicación del Sitio

- Una vez satisfecho con el catálogo, haga clic en "Publicar" o "Publicar sitio" para que esté disponible en la web.

Figura 17 Publicación del Sitio

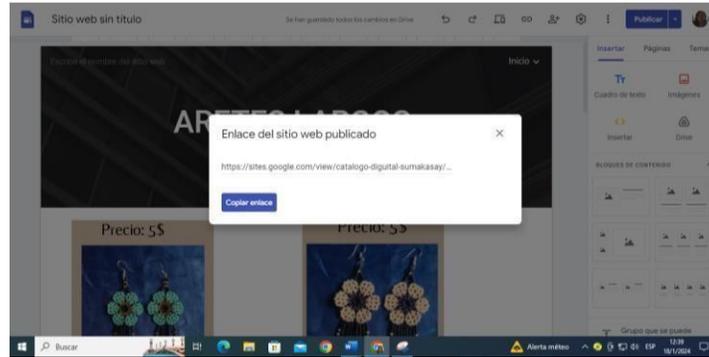


Realizado por: Belén Alvarado; 2023

l) Compartir el Catálogo

- Copie el enlace del catálogo para compartirlo con clientes u otras personas. También puede integrar el sitio en su página web si es necesario.

Figura 18 Compartir el Catálogo



Realizado por: Belén Alvarado; 2023

Link de acceso a la plataforma del local de Runa Kawsay

<https://sites.google.com/view/estrellaalvard-catalogo-sumk/inicio>

9 Beneficios Esperados

- Mayor visibilidad de la tienda y sus productos.
- Experiencia de compra mejorada para los clientes.
- Incremento en las ventas tanto en la tienda física como en línea.
- Preservación y promoción de la cultura local a través de los productos artesanales.
- Costos asociados a la creación y mantenimiento del catálogo digital.
- Implementación en un plazo de 3 semanas, con actualizaciones regulares y revisiones mensuales.

CAPÍTULO III

4. CONCLUSIONES

La implementación del catálogo electrónico para "Artesanía Runa Kawsay" en Tena ha sido un éxito evidente. Con la colaboración activa del propietario, se ha logrado diseñar y lanzar un catálogo digital detallado y atractivo, exhibiendo una amplia gama de productos artesanales. Los resultados de la encuesta y la entrevista reflejan una receptividad positiva por parte de los clientes, quienes valoran la autenticidad cultural, la información detallada sobre los productos y la posibilidad de

visualizar los artículos antes de la compra. Además, las estrategias sugeridas, como el marketing digital, la capacitación del personal y la diversificación de canales de comercialización, han sido bien recibidas por los encuestados, señalando una oportunidad de crecimiento y mejora continua para el local.

La situación actual de "Artesanía Runa Kawsay" en Tena muestra una necesidad de adaptación tecnológica. El análisis revela estancamiento en ventas y una oportunidad para mejorar la atención al cliente. Se recomienda implementar un catálogo digital para ampliar la visibilidad, utilizar estrategias de marketing digital y capacitar al personal. Estas acciones podrían impulsar el crecimiento del negocio.

"El diseño del catálogo digital para 'Artesanía Runa Kawsay' ha sido exitoso al presentar una amplia gama de productos artesanales con detalles atractivos y precios claros. La implementación ha sido bien recibida, reflejando una mejora en la experiencia del cliente y una mayor visibilidad de los productos. Las encuestas y la entrevista con el propietario resaltan la importancia de la autenticidad cultural, la calidad del producto y la presentación detallada, aspectos clave que han sido bien abordados en este catálogo digital."

Basándome en el objetivo de elaborar un informe de implementación del catálogo electrónico para "Artesanía Runa Kawsay", se puede concluir que la encuesta y la entrevista realizadas proporcionaron información valiosa sobre la percepción de los clientes y el propietario respecto al catálogo. Se destaca la importancia de incluir información detallada sobre los artesanos y el proceso de elaboración de las artesanías en el catálogo, así como la necesidad de mantener altos estándares de calidad y autenticidad cultural. Además, se sugiere la posibilidad de agregar modelos para mostrar los productos y mejorar la experiencia visual. La encuesta reveló que una parte significativa de los encuestados valora la sostenibilidad y el comercio justo, lo que podría influir en su disposición a pagar un precio más alto por artesanías que promuevan estos valores. Estos hallazgos son fundamentales para mejorar y enriquecer la experiencia de compra en el catálogo electrónico de "Artesanía Runa Kawsay".

5. RECOMENDACIONES

Considerando el éxito evidente de la implementación del catálogo electrónico para "Artesanía Runa Kawsay" en Tena, se recomienda seguir involucrando activamente al propietario en futuras decisiones estratégicas y desarrollos tecnológicos. Mantener un enfoque de mejora continua mediante la recopilación constante de retroalimentación de los clientes y el análisis de datos para ajustar y perfeccionar el catálogo digital. Además, explorar la posibilidad de expandir la presencia en plataformas digitales y redes sociales para alcanzar a un público más amplio y diverso, maximizando así el impacto del negocio artesanal.

Se recomienda llevar a cabo una implementación gradual del catálogo digital, enfocándose inicialmente en la ampliación de la visibilidad en línea de los productos clave. Asimismo, se aconseja desarrollar estrategias de marketing digital personalizadas para aumentar la interacción con los clientes. La capacitación del personal en el manejo del catálogo y en técnicas de atención al cliente es crucial para mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas.

Para consolidar el éxito del catálogo digital, se sugiere continuar manteniendo la diversidad de productos y la presentación atractiva. Será beneficioso seguir recopilando retroalimentación de los clientes para mejorar la usabilidad del catálogo y destacar aún más la autenticidad cultural de los productos. Además, considerar la inclusión de modelos para mostrar los productos en contextos de uso real podría incrementar el atractivo visual y la conexión emocional con los clientes.

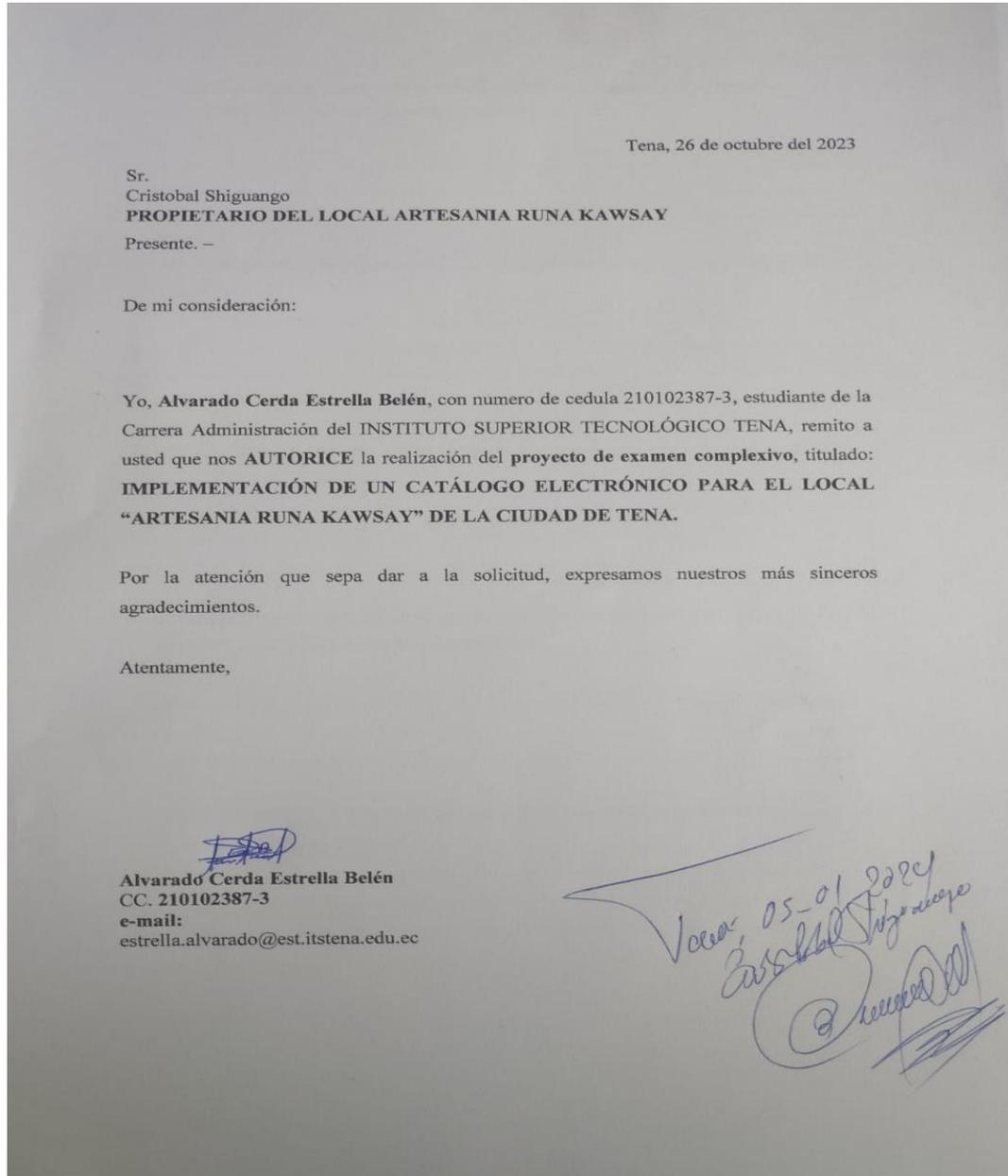
Es fundamental profundizar en la inclusión de información detallada sobre los artesanos y el proceso de fabricación de las artesanías en el catálogo. Se recomienda destacar aspectos relacionados con la sostenibilidad y el comercio justo, ya que estos valores parecen influir en la disposición de los clientes a pagar un precio más alto. Mantener altos estándares de calidad y autenticidad cultural sigue siendo esencial para mantener la confianza de los clientes. La mejora continua y la adaptación del catálogo a las preferencias y valores de los clientes son aspectos clave para enriquecer la experiencia de compra y fomentar la fidelidad del cliente.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Deras, J. (2018). Conozca 3 tipos de investigación. https://www.academia.edu/8101101/Conozca_3_tipos_de_investigacion
- Canabal, E. y Matteucci, M. (2018). *La importancia de la omnicanalidad en las grandes empresas*. <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/987>
- Según Guevara, G. y Verdezoto, A. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Artículo de Revisión. [file:///C:/Users/JUAN/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/JUAN/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592%20(1).pdf)
- Murillo, L. (2018). *Fundamentos de Servicio al Cliente - Eje 2*. En L. Murillo Moreno, *Fundamentos de Servicio al Cliente* (págs. 1-28). Fundación Universitaria del Área Andina.
- Navarro, J. (12 de 2008). *Definición de Metodología*. Obtenido de DefinicionABC: <https://www.definicionabc.com/ciencia/metodologia.php>
- Jara, J. y Aviles, P. (2019). *Importancia del Marketing Digital en el Comercio Electrónico*. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/14>
- López, A. (2023). La mejor aplicación para hacer catálogos virtuales: nuestro top 20. <https://www.tiendanube.com/mx/blog/aplicacion-para-hacer-catalogos/>
- Spedalieri, G. (2018). *Catálogos colectivos: ¿reales o virtuales? Una revisión de la literatura*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402002000100004
- Sánchez, M. y Fernández, M. (2021). *Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300107

7. ANEXOS

7.1. Anexo 1 Solicitud de permiso del proyecto



7.2. Anexo 2 Carta de autorización del proyecto

Tena, 21 de noviembre de 2023.

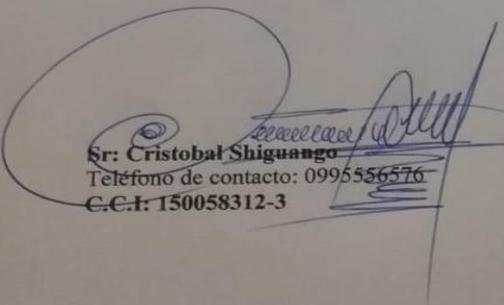
Srta. Estrella Belén Alvarado Cerda
ESTUDIANTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO TENA
Presente.-

De mi consideración:

Yo **CRISTOBAL SHIGUANGO**, portador de la cedula de ciudadanía N° 150058312-3, autorizo que la Srta. **ESTRELLA BELEN ALVARADO CERDA** portadora de la cedula de ciudadanía N° 210102387-3, estudiante de la carrera de Tecnología Superior en Administración, Quinto "A" perteneciente al Instituto Superior Tecnológico Tena, hacer uso de la información reservada de la microempresa exclusivamente para la realización del proyecto de examen complejo "IMPLEMENTACION DE UN CATALOGO ELECTRONICO PARA EL LOCAL "ASTESANIAS RUNA KAWSAY" DE LA CIUDAD DE TENA"

Por la atención que sepa dar a la solicitud, expreso mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,



Sr: **Cristobal Shiguango**
Teléfono de contacto: 0995556576
C.C.I: 150058312-3

7.3.Anexo 3 Modelo de la entrevista

 INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TEÑA
Tecnología, Innovación y Desarrollo

 ADMINISTRACIÓN

ENTREVISTA

Entrevista para presentar un catálogo electrónico para el local "ARTESANÍA RUNA KAWSAY"

 **Catálogo Online**

Objetivo: La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información para presentar un catálogo electrónico para el local "ARTESANÍA RUNA KWSAY"

INDICACIONES GENERALES: Lea detenidamente cada pregunta y seleccione el ítem que considere pertinente con la mayor sinceridad posible.

1. ¿Qué le motivó a interesarte por el catálogo de artesanías de Runa Kawsay?
.....
.....
.....
2. ¿Qué aspectos o características valoras más al buscar artesanías para comprar?
.....
.....
.....
3. ¿Cómo describirías la variedad y la calidad de las artesanías disponibles en el catálogo de Runa Kawsay?
.....
.....
.....
4. ¿Ha tenido alguna experiencia previa comprando artesanías en este catálogo o en plataformas similares?
.....
.....
.....
5. ¿Qué le parece la representación cultural y la autenticidad de las artesanías ofrecidas en el catálogo?
.....
.....

6. ¿Cree que la información proporcionada sobre los artesanos y el proceso de elaboración de las artesanías es suficiente?

.....
.....
.....

7. ¿Qué opinas sobre la presentación y la facilidad para navegar por el catálogo de Runa Kawsay?

.....
.....
.....

8. ¿Existe algún tipo de artesanía o producto que te gustaría ver agregado al catálogo?

.....
.....
.....

9. ¿Considera que los precios de las artesanías en el catálogo son justos en relación a la calidad y al valor cultural que representan?

.....
.....
.....

10. ¿Qué sugerencias o mejoras propondrías para mejorar la experiencia de compra en el catálogo de Runa Kawsay?

.....
.....
.....

7.4. Anexo 4 Modelo de la encuesta

 INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo

 ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Encuesta para presentar un catálogo electrónico para el local "ARTESANÍA RUNA KAWSAY"

 Catálogo Online

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para presentar un catálogo electrónico para el local "ARTESANÍA RUNAKWSAY"

INDICACIONES GENERALES: Lea detenidamente cada pregunta y seleccione el ítem que considere pertinente con la mayor sinceridad posible.

Género:

Masculino Femenino

1. ¿Qué tipo de artesanías le gustaría encontrar en el catálogo de Runa Kawsay?

Aretes Collares Trajes completos Pulseras Coronas

2. ¿Con qué frecuencia busca artesanías para comprar?

Siempre A veces Nunca

3. ¿Consideras importante que las artesanías reflejen la cultura y tradiciones locales?

Sí No

4. ¿Qué factor influye más en su decisión de compra de artesanías?

Calidad Precio Autenticidad cultural

5. ¿Qué tipo de artesanías le resultan más atractivas para adquirir como regalos?

Aretes Collares Trajes completos Pulseras

Corona Otros, especifique

6. ¿Prefiere comprar artesanías en tiendas físicas o a través de plataformas en línea?

Físicas En línea

7. ¿Qué mejoras sugerirías para el catálogo de Runa Kawsay en cuanto a la presentación de productos o la experiencia de compra?

.....

8. ¿Estaría dispuesto/a a pagar un precio más alto por artesanías que promuevan la sostenibilidad y el comercio justo?

Sí No posiblemente

9. ¿Qué elementos específicos le gustaría ver más destacados en las descripciones de las artesanías en el catálogo?

.....

10. ¿Considera importante que el catálogo incluya información sobre los artesanos y el proceso de elaboración de las artesanías?

Sí No indiferente

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

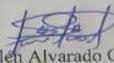
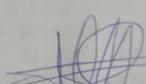
Elaborado por:	
 Estrella Beleh Alvarado Cerda ESTUDIANTE	
Validado por:	Legalizado:
 Ing. Betty Alejandra Jaramillo, Mg TUTOR	 Lic. Yajaira Elizabeth Andi Lozada DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

FOTO 1



Aplicación de encuestas