

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA  
ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN DE LOS TURNOS Y SERVICIOS DE UN  
CENTRO DE ESTÉTICA.**

**MERY YESSERIA BRAVO ESPITIA  
ALEJANDRA CANTOR HERRERA  
ESTUDIANTES  
AUTORES**

**DIANA LINENA VELASQUEZ ROMERO  
INGENIERA DE SISTEMAS  
DIRECTOR**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
TECNOLOGIA EN INFORMATICA  
SEXTO SEMESTRE  
2014**

## **AGRADECIMIENTOS**

**Queremos agradecer a Dios al ser maravilloso por la fuerza la fe para creer lo que nos parecía imposible terminar, a nuestras familias y especialmente a nuestras madres por estar hay apoyándonos cuando más las necesitábamos.**

**A nuestros docentes de unidad por el apoyo en el transcurso de nuestra carrera de tecnología en informática, y en la realización de nuestro proyecto.**

**A nuestra directora de proyecto la Ing. DIANA LINENA VELASQUEZ ROMERO por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia para la asesoría de nuestro proyecto.**

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO .....	3
1. LISTA DE TABLAS .....	6
2. TABLA DE ANEXOS .....	7
3. RESUMEN .....	8
4. INTRODUCCION .....	9
5. PROBLEMA.....	10
5.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	10
5.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	11
6. OBJETIVOS.....	12
6.1. OBJETIVO GENERAL .....	12
6.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	12
7. LINEA DE INVESTIGACION EN LA QUE SE SUSCRIBE EL PROYECTO....	13
7.1. LINEA DE INVESTIGACION .....	13
7.2. SUBLINEA DE INVESTIGACION.....	13
8. JUSTIFICACION.....	14
9. MARCO DE REFERENCIAL .....	15
9.1. MARCO CONTEXTUAL.....	15
9.2. MARCO TEÓRICO.....	15
9.2.1. DISEÑO WEB.....	15
9.2.2. ETAPAS DEL DISEÑO WEB .....	16
9.2.3. BASE DE DATOS .....	16
9.2.4. BASE DE DATOS DINÁMICAS.....	16
9.2.5. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN SIRVEN PARA .....	17
9.2.6. DISEÑO DE NAVEGACIÓN .....	17
10. MARCO CONCEPTUAL.....	18
10.1.1. SOFTWARE .....	18
10.1.2. USUARIO .....	18
10.1.3. CONTRASEÑA .....	18
10.1.4. ALMACENAMIENTO DE DATOS.....	18

10.1.5.	PAGINA WEB .....	18
10.1.6.	TECNOLOGIA.....	19
11.	MARCO LEGAL.....	20
12.	MARCO HISTÓRICO .....	21
13.	METODOLOGÍA.....	22
13.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	22
13.2.	FUENTES DE INVESTIGACIÓN .....	22
13.3.	FUENTES PRIMARIAS.....	22
13.4.	FUENTES SECUNDARIAS .....	22
13.5.	ENTREVISTA.....	23
13.6.	ENCUESTA.....	23
13.7.	ETNOGRAFIA.....	23
13.8.	MODELADO .....	23
13.9.	POBLACION.....	23
13.10.	DISEÑO PARA APLICACIONES BASADAS EN WEB .....	24
13.11.	DISEÑO DE NAVEGACIÓN.....	24
14.	ANTECEDENTES DE INVESTIGACION .....	25
14.1.	DunaSoft.....	25
14.2.	OFIPELUQ.....	25
15.	RESULTADOS ESPERADOS .....	26
16.	PROCEDIMIENTO .....	27
16.1.	ANÁLISIS DE LA OBSERVACION.....	28
16.2.	RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION .....	28
16.3.	ANÁLISIS DE DATOS.....	29
16.4.	ANÁLISIS DE LA 1 PREGUNTA ENCUESTA .....	29
16.5.	ANÁLISIS DE LA 2 PREGUNTA ENCUESTA .....	30
16.6.	ANÁLISIS DE LA 3 PREGUNTA ENCUESTA .....	31
16.7.	ANÁLISIS DE LA 4 PREGUNTA ENCUESTA .....	32
16.8.	ANÁLISIS DE LA 5 PREGUNTA ENCUESTA .....	33
16.9.	ANÁLISIS DE LA 6 PREGUNTA ENCUESTA .....	34
16.10.	ANÁLISIS DE LA 7 PREGUNTA ENCUESTA.....	35

16.11.	ANÁLISIS DE LA 8 PREGUNTA ENCUESTA .....	36
16.12.	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PROPIETARIO.....	37
17.	CONCLUSIONES.....	38
18.	RECOMENDACIONES .....	39
19.	ANEXOS. ....	40
19.1.	ANEXO 1 ENCUESTA .....	40
19.2.	ANEXO 2 Entrevista .....	42
19.3.	ANEXO 3 MODELO DE ENTIDAD DE RELACION .....	44
19.4.	ANEXO 4 DIAGRAMA UML CASOS DE USOS.....	45
19.5.	ANEXO 5 DIARIO DE CAMPO .....	46
20.	Bibliografía.....	48
21.	RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE).....	49

## 1. LISTA DE TABLAS

TABLA 1 ANÁLISIS DE LA 1 PREGUNTA DE LA ENTREVISTA REALIZADA	Pág.27
TABLA 2 ANÁLISIS DE LA 2 PREGUNTA DE LA ENTREVISTA REALIZADA	Pág.28
TABLA 3 ANÁLISIS DE LA 3 PREGUNTA DE LA ENTREVISTA REALIZADA	Pág. .29
TABLA 4 ANÁLISIS DE LA 4 PREGUNTA DE LA ENTREVISTA REALIZADA	Pág. .30
TABLA 5 ANÁLISIS DE LA 5 PREGUNTA DE LA ENTREVISTA REALIZADA	Pág. .31
TABLA 6 ANÁLISIS DE LA 6 PREGUNTA DE LA ENTREVISTA REALIZADA	Pág. .32
TABLA 7 ANÁLISIS DE LA 7 PREGUNTA DE LA ENTREVISTA REALIZADA	Pág. .33
TABLA 8 ANÁLISIS DE LA 8 PREGUNTA DE LA ENTREVISTA REALIZADA	Pág. .34

## 2. TABLA DE ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA	Pág.38
ANEXO 2. ENTREVISTA	Pág.40
ANEXO 3. MODELO DE ENTIDAD DE RELACION	Pág.42
ANEXO 4. DIAGRAMA UML CASOS DE USOS	Pág.43
ANEXO 5. DIARIO DE CAMPO	Pág. 44
ANEXO 6. ANTECEDENTES	

### **3. RESUMEN**

El presente trabajo de grado de tecnología de informática es el DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN DE LOS TURNOS Y SERVICIOS DE LA PELUQUERIA Y ESTETICA ZENAIDA que se encuentra ubicada en Villavicencio barrio Hacaritama en la Calle 4 No 19 - 38 donde se realizó un trabajo previo de investigación en el que se tuvo en cuenta el tipo de investigación cualitativa donde se realizaron algunas encuestas las cuales los resultados fueron favorables para la implementación del sistema de información, el problema principal es el tiempo de atención a los usuarios, por la falta de tiempo de las personas.

Esto será de gran importancia para la peluquería y estética ya que podrá estar mejor organizada en cuanto a la información de la estética y de los clientes, ayudaría a que funcionara de mejor manera el lugar y la atención a los clientes. Ya que se encuentra la descripción de todos los servicios ofrecidos. Este proyecto fue diseñado con el fin de brindarle a la estética un material que sea de gran utilidad para los clientes, estilistas, y administrador para obtener cada día más beneficios satisfactorios para ambas partes ya que el cliente quedaría satisfecho por los servicios prestados por la peluquería y estética esta ganaría más clientes y mejores ingresos.

## 4. INTRODUCCION

El objetivo del proyecto el cual se está desarrollando, es mejorar la forma de adquirir un servicio de peluquería y estética, donde la mayoría de los usuarios asisten, Pero por diversos motivos, ya sea por su trabajo, estudio, o porque cuando llegan al sitio que desean obtener el servicio no hay disponibilidad y tendrán que esperar mucho tiempo el cual la mayoría de las personas no les gusta porque se encuentran afanados y necesitan este servicio rápido y no pueden esperar.

De este modo, todo el planteamiento y desarrollo de este proyecto se fundamenta ¿será favorable un sistema de información que ayude a la asignación de turnos, con información precisa de los servicios ofrecidos por la peluquería y estética? Respondiendo a este interrogante se realizó una encuesta donde se dio entender que si es necesario el sistema de información para facilitar un mejor servicio, que sea satisfactorio para los clientes y así ofrecer cada día un servicio de alta calidad.

Con la realización del sistema de información se pretende tener un fácil acceso a los datos de los clientes, así el negocio tendría un mejor control de asistencia y así poder ofrecer ofertas y descuentos a los clientes más habituales.

## **5. PROBLEMA**

### **5.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

En la ciudad de Villavicencio en el barrio Hacaritama en la Calle 4 No 19 - 38 se encuentra ubicado ZENaida PELUQUERÍA Y ESTÉTICA, cuenta con los servicios Corte de cabello Unisex, tintes, mechas, manicure, pedicure, alicer con keratina, botox. Estética: limpieza facial, masajes de relajación, masajes anti estrés, masajes reductores, post operatorios, levantamiento de glúteos, rejuvenecimiento con plasma, chocolaterapia, lipo láser, cavitación, drenaje linfático, entre otros.

Se observa que hay personas que hoy en día, están demasiado ocupadas por el trabajo, por el estudio o por otro motivo y cuando sacan un poco de tiempo se acercan al centro de estética, pero lo que sucede es que en ocasiones este sitio se encuentra muy lleno y hay algunas personas que no les gusta esperar y se van, o también el cliente desea un estilista o masajista en especial pero este se encuentra ocupado y no puede atenderle por este motivo el centro de estética puede perder clientes y esto afectaría demasiado el negocio.

En ocasiones el cliente desea saber los precios de los servicios que ofrece la peluquería y estética y tiene que preguntar a algún estilista por cada servicio, y hay muchos estilistas o masajistas que se encuentran ocupados y no pueden responderle al cliente lo que desea saber de inmediato.

Se plantea la idea, de diseñar un sistema de información para la promoción de servicios, solicitud de turnos, administración de la información de ZENaida PELUQUERÍA Y ESTÉTICA con el fin de tener una mejor comunicación con el cliente y que encuentre lo que desea saber del lugar.

## **5.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

**¿Puede el diseño e implementación de un sistema de información mejorar la administración y logística de turnos y servicios en el centro de estética?**

Mediante la realización de un estudio y el uso de encuestas y entrevistas, se obtendrán datos que darán soporte para el desarrollo del sistema de información.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar e implementar un sistema de información para la administración y gestión de los turnos y servicios la peluquería y estética.

### **6.2. OBJETIVO ESPECIFICO**

- Mediante la utilización de PHP, HTML, MySQL desarrollar un sistema de información para la administración de servicios de la estética y peluquería Zenaida.
- Permitir el flujo de turnos con los estilistas mediante un sistema de información y así mejorar el agendamiento de turnos.
- Dar a conocer el sistema de información a la peluquería y estética con el fin de ser utilizada para la administración mediante una herramienta como es una base de datos, la cual servirá para tener fácil acceso a los datos de los clientes

## **7. LINEA DE INVESTIGACION EN LA QUE SE SUSCRIBE EL PROYECTO**

### **7.1. LINEA DE INVESTIGACION**

Innovación tecnológica y cambio social

### **7.2. SUBLINEA DE INVESTIGACION**

Desarrollo de software

## 8. JUSTIFICACION

Teniendo en cuenta que la tecnología a través del internet, hoy en día es una herramienta fundamental en el desarrollo de las actividades, se hace importante y necesario que las empresas dispongan de sus propios sistema de información ya que debido a la congestión y el aumento de la población los establecimientos comerciales cada vez tienen más clientes que atender y por eso se ve reflejada la necesidad de que la información del lugar y de los clientes este bien organizada para poder ser utilizada cuando sea necesario.

Es necesario un sistema de información para una mejor comunicación entre los clientes, estilistas, masajistas, administrador del sitio y sus servicios, mejorar la administración del negocio y sus servicios, horarios de turnos, y poder tener un control de la relación número de clientes número de empleados y así brindar un mejor servicio que pueda garantizar el crecimiento continuo del negocio.

Es muy interesante la solución propuesta ya que los clientes se van a sentir a gusto con la atención recibida así les darían a conocer lo importante que son ellos para la empresa, lo substancial es que se sientan bien atendidos y así mismo peluquería y estética ganaría clientes por las buenas referencias de los clientes satisfechos y esto beneficiaría el negocio económicamente.

## **9. MARCO DE REFERENCIAL**

En los siguientes marcos se encontrará información muy importante para entender de lo que se trata el proyecto como son los conceptos que deben entender, la ubicación del lugar y sus alrededores, las leyes que defienden el proyecto, la historia del sitio donde se realizara el proyecto.

### **9.1. MARCO CONTEXTUAL**

ZENAIDA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA se encuentra ubicada en Villavicencio, meta Colombia en el barrio Hacaritama en la Calle 4 No 19 – 38, la zona es de un alto movimiento comercial.

### **9.2. MARCO TEÓRICO**

#### **9.2.1. DISEÑO WEB**

Es una actividad que consiste en la planificación, diseño e implementación de sitios web. No es simplemente una aplicación de diseño convencional, ya que requiere tener en cuenta la navegabilidad, interactividad, usabilidad, arquitectura de la información y la interacción de medios como el audio, texto, imagen, enlaces y video.

La unión de un buen diseño con una jerarquía bien elaborada de contenidos, aumenta la eficiencia de la web como canal de comunicación e intercambio de datos, que brinda posibilidades como el contacto directo entre el productor y el consumidor de contenidos.

## **9.2.2. ETAPAS DEL DISEÑO WEB**

Para el diseño de páginas web se debe tener en cuenta tres etapas:

1. Es importante que antes de trabajar sobre el computador se realice un boceto o pre diseño sobre el papel. Esto facilitará tener un orden claro sobre el diseño.
2. Estructura y relación jerárquica de las páginas del sitio web. Una vez que se tiene el boceto se pasa a escribir la página web. Para esto y fundamentalmente para manejar los vínculos entre documentos, se creó el lenguaje de marcación de hipertexto o HTML.
3. Posicionamiento en buscadores. Ésta consiste en optimizar la estructura del contenido para mejorar la posición en que aparece la página en determinada búsqueda.

El diseño web se aplica en el proyecto ya que prácticamente todo se basa en esta teoría, porque es la encargada de la interacción con el cliente.

## **9.2.3. BASE DE DATOS**

Fondo común de información almacenada en una computadora para que cualquier persona o programa autorizada pueda acceder a ella, independientemente de su procedencia y del uso que haga. (rodrigues & ponds, 2005)

## **9.2.4. BASE DE DATOS DINÁMICAS**

Éstas son bases de datos donde la información almacenada se modifica con el tiempo, permitiendo operaciones como actualización, borrado y adición de datos, además de las operaciones fundamentales de consulta. Un ejemplo de esto puede ser la base de datos utilizada en un sistema de información de una tienda de abarrotes, una farmacia, un videoclub. (netronyca. )

### **9.2.5. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN SIRVEN PARA**

- Tener un fácil acceso a la información y a si mejoraría el tiempo de atención al usuario.
- Ahorrar tiempo en la organización de la información, ya que si tenemos la información organizada se podrá realizar una investigación más rápida y confiable.
- La organización de archivos de una forma más rápida y eficaz.
- Los empleados se motivan a innovar ya que sienten el apoyo de la tecnología como herramienta para el procesamiento de la información.

Esta teoría es principal para el proyecto ya que hay que tener en cuenta que si no se aplica muy bien esta teoría no se podría tener el resultado esperado.

### **9.2.6. DISEÑO DE NAVEGACIÓN**

Una vez establecida una arquitectura de WebApp, una vez identificados los componentes (páginas, guiones, applets y otras funciones de proceso) de la arquitectura, el diseñador deberá definir las rutas de navegación que permitan al usuario acceder al contenido y a los servicios de la WebApp. Para que el diseñador pueda llevarlo a cabo, debe (1) identificar la semántica de la navegación para diferentes usuarios del sitio; y (2) definir la mecánica (sintaxis) para lograr la navegación. Generalmente una WebApp grande tendrá una variedad de roles de usuarios diferentes. Por ejemplo, los roles podrían ser el de visitante, cliente registrado o cliente privilegiado. Cada uno de estos roles se pueden asociar a diferentes niveles de acceso al contenido y de servicios diferentes. Un visitante puede tener acceso sólo a un contenido limitado, mientras que un cliente registrado puede tener acceso a una variedad mucho más amplia de información y de servicios. La semántica de la navegación de cada uno de estos roles sería diferente. (darrel, 2001)

## **10. MARCO CONCEPTUAL**

### **10.1.1. SOFTWARE.**

Muchas personas asocian el término software con los programas de la computadora, sin embargo, yo prefiero una definición mas amplia donde el software no son solo programas, sino todos los documentos asociados y la configuración de datos que se necesiten para hacer que estos programas operen de manera correcta. (Sommerville, 2005)

### **10.1.2. USUARIO**

Es cualquier persona que desea interactuar con las redes digitales.

### **10.1.3. CONTRASEÑA**

Se denomina así al método de seguridad que se utiliza para identificar a un **usuario**. Es frecuente su uso en redes. Se utiliza para dar acceso a personas con determinados permisos. (PASSWORD)

### **10.1.4. ALMACENAMIENTO DE DATOS**

Una parte fundamental donde se pueden almacenar la información de un respectivo lugar o persona.

### **10.1.5. PAGINA WEB**

Sirve o pretende servir como un sitio principal de partida para la gentes que se conectan. y esta compuesta por solo (sólo texto y/o módulos multimedia)  
(GAVIDIA)

### **10.1.6. TECNOLOGIA**

Como tecnología designamos al conjunto de conocimientos de orden práctico y científico que, articulados bajo una serie de procedimientos y métodos de rigortécnico, son aplicados para la obtención de bienes de utilidad práctica que puedan satisfacer las necesidades y deseos de los seres humanos.  
(TECNOLOGIA)

## **11. MARCO LEGAL**

LEY 1341 DE 2009 (Julio 30)Reglamentado Parcialmente por el Decreto Nacional 2693 de 2012

Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

## 12. MARCO HISTÓRICO

Peluquería y estética ZENAIDA se inicio en la ciudad de Villavicencio, (Meta) en el año de 2002 ofreciendo los servicios de tratamientos estéticos y con dos empleados principalmente.

Aunque no fue fácil empezar, ya que no ingresaban muchas personas, pues al principio hubo pérdidas, hasta se pensó que se iba a perder todo, pero una amiga convenció A ZENAIDA RODRIGUES de que no fuera a cerrarla ya que al principio no siempre se va a ganar, le decía que al menos daba como pagarle a los dos empleados que hubieron al principio, pero se desanimaba de que no fue como ella pensaba, pero con la voluntad de Dios pudo superar esa prueba que él le puso, y como dice se encontraron en los dolorosos llegaron los gloriosos así fue, no fue fácil salir adelante con el negocio pero gracias a Dios surgió con buena expectativa para el beneficio de todos y debido a lo satisfactorio que fue surgiendo el negocio se dio para cambiar el nombre a ZENAIDA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA ya que se empezó a ofrecer más servicios .

Al tiempo que la empresa encontró la necesidad de ofrecer capacitaciones a las personas que trabajaban en la Estética por el motivo que en Colombia no estaba muy adelantado con el tema, de esta manera se crean herramientas para el sector preparando, otorgando conocimiento y enseñanza con las últimas actualizaciones y preparando a diferentes personas interesadas en distribuir a lo largo y ancho del país.

Se espera en un futuro avanzar con la voluntad de Dios, se espera que la peluquería y estética sea la mejor y en tener unos servicios garantizados y de una buena calidad para complacer a los clientes, porque ellos son el futuro del negocio y que por eso se ha avanzado por el buen servicio otorgado

## **13. METODOLOGÍA**

### **13.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación que se implementara para este proyecto va a ser el cualitativo porque se basa en la toma de muestras pequeñas, esto es la observación de grupos de población reducidos, como salas de clase, una comunidad, un negocio, etc.

### **13.2. FUENTES DE INVESTIGACIÓN**

Las fuentes del proyecto son el internet, el libro de metodología de la investigación cuarta edición y los clientes, ya que permiten identificar la información que va ser de gran utilidad para el proyecto.

### **13.3. FUENTES PRIMARIAS**

Las fuentes primarias son la peluquería y estética, los clientes ya que son los principales implicados y a los que hay que investigar muy bien con respecto al funcionamiento del negocio.

### **13.4. FUENTES SECUNDARIAS**

Las fuentes secundarias son las encuestas a los clientes, el libro de metodología de la investigación, revisión bibliográfica que permiten respaldar la viabilidad del proyecto.

Es necesario para la elaboración del sistema de información ZENAIDA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA, la recolección de información por medio de los siguientes instrumentos:

Entrevistas

Encuesta

Etnografía u Observación

Modelado

### **13.5. ENTREVISTA**

Por medio de la entrevista a la propietaria de ZENAIDA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA se obtendrá la información adecuada, para saber si es satisfactorio el proyecto que se realizara para ella.

### **13.6. ENCUESTA**

La encuesta sirve para recolectar información, que permitirá estar al tanto del punto de vista de los clientes frente al centro de estética.

### **13.7. ETNOGRAFIA**

Por medio de una visita a las instalaciones, se podrá identificar cómo trabajan, cómo atienden a sus clientes, cual es la actitud de los estilistas con los clientes?, cómo llevan la información del centro de estética y como es el método para el orden de atención al cliente.

### **13.8. MODELADO**

Los modelos como escenarios, casos de uso, diagramas de estado, modelos entidad relación, UML, entre otros, estos mejoran el entendimiento para expresar y llevar a cabo una mejor claridad de lo que se realizara en el proyecto.

### **13.9. POBLACION**

La encuesta será realizada a mujeres, hombres, niños y niñas entre el rango de edad de los 10 a 30 años ya que son los que más asisten a un centro de estética

### **13.10. DISEÑO PARA APLICACIONES BASADAS EN WEB**

#### **13.11. DISEÑO DE NAVEGACIÓN**

Es el más óptimo ya que permita una interacción entre el cliente y el negocio mediante internet.

## **14. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION**

### **14.1. DunaSoft.**

se fundó en Sabadell (Barcelona) y cuenta con una experiencia de más de 10 años en el sector de la belleza siendo hoy en día una empresa consolidada en el mercado. se ha caracterizado por un estilo innovador que ofrece sistemas de gestión de calidad adaptados a las necesidades de las empresas. Las soluciones de DunaSoft se nutren de los últimos avances tecnológicos y destacan por su alto rendimiento y sencillez de uso. DunaSoft permite a las compañías que adoptan sus soluciones, agilizar la gestión diaria, reduciendo costes y mejorando los procesos. Con DunaSoft aumentará la eficiencia y productividad de sus operaciones diarias, incrementando de forma notable sus ingresos. (YOUTUBE)

### **14.2. OFIPELUQ**

Es el software para peluquerías que le ayudará a mejorar y controlar la actividad comercial y administrativa de su Peluquería o Centro de Belleza. Todos los módulos están conectados entre sí, generando toda la información que necesita de forma automática. Con OFIPELUQ y pantallas táctiles, bastarán los dedos de sus empleados para llevar óptimamente su empresa. Ya puede sustituir su vieja caja registradora o antiguo programa. Sin trabajo adicional y por una mínima inversión que va a recuperar con creces rápidamente. (youtube.)

## **15. RESULTADOS ESPERADOS**

1. Con el proyecto se espera tener resultados favorables respecto a la atención de los clientes, ya que se mejorara el flujo de turnos porque se contara con una muy buena herramienta de sistema de información.
2. Con las tácticas trazadas se espera obtener una implementación de un sistema de información favorable, agradable y contar con una buena usabilidad.
3. obtener una mejor comunicación entre el negocio y los clientes.

## **16. PROCEDIMIENTO**

Primero se realizara una observación detallada del lugar, mediante esto permitirá tener claramente su ubicación, cuanto es concurrente el lugar por los clientes, y de cómo es la realización a la atención del usuario.

Con la encuesta que se implementara a los clientes, se pretende realizar algunas preguntas con el cual nos dará la aceptación del problema principal, y que es lo que no es satisfactorio en el lugar.

Con la entrevista que se realizará a la dueña del establecimiento se pretende saber más a fondo la historia del lugar, y si les gustaría implementar un sistema de información para el manejo de los servicios, y la concurrencia de los clientes, para poder ofrecer cada día un mejor funcionamiento.

## **16.1. ANALISIS DE LA OBSERVACION**

De lo observado en nuestro diario de campo, podemos deducir que los clientes esperan por más de 10 minutos para que ser atendidos, también se pudo observar que la peluquería estética no cuenta con ningún formato para la atención de los clientes, y los servicios no están expuestos en el lugar.

## **16.2. RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION**

**Con la intención de mejorar el funcionamiento de la peluquería y estética Zenaida se logró los siguientes resultados:**

- Con el sistema de información, se logrará la administración de los turnos ya que un cliente puede sacar una cita con un estilista en especial y a la hora que desee y así no esperar para ser atendido.
- Se mejorará la imagen de la peluquería y estética ya que los clientes pueden ver de una manera más llamativa los servicios que ofrece la peluquería y estética.
- El administrador podrá tener fácil acceso a la información de los estilistas, de los clientes y de la peluquería y estética. gracias a la base de datos creada.

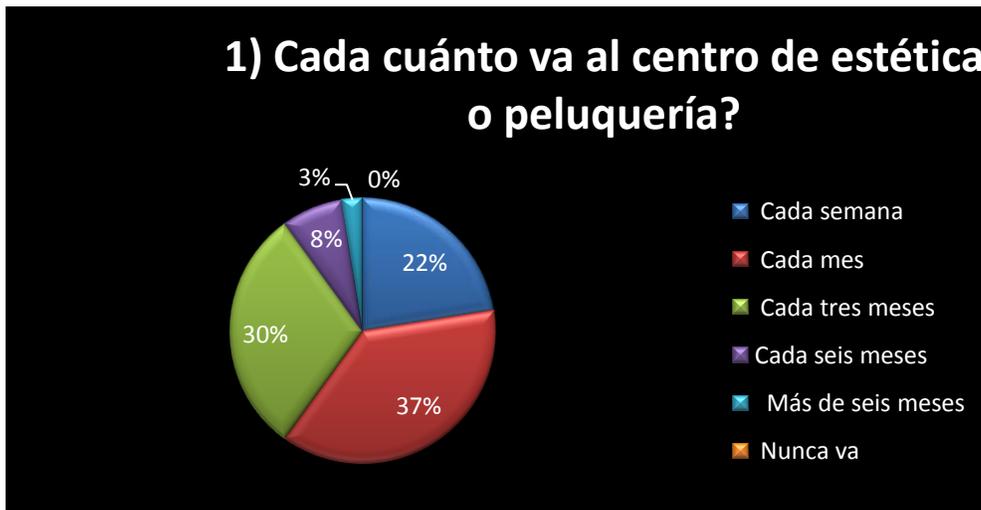
### 16.3. ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de datos se tiene en cuenta los instrumentos de recolección de información como la encuesta, entrevista y observación del lugar.

Análisis de las encuestas

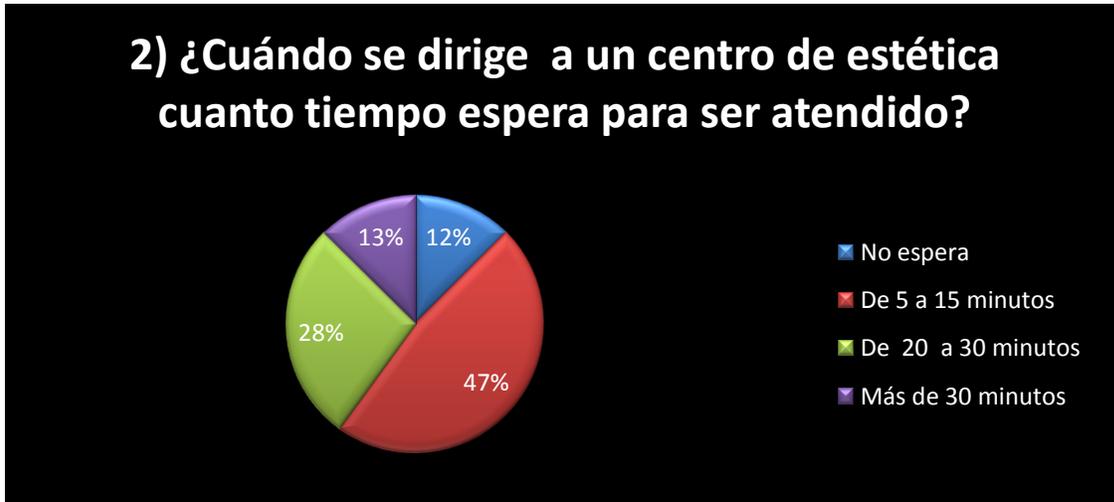
Las encuestas realizadas fueran aplicadas a 10 niños ,10 niñas ,10 señoras y 10 señores, clientes de la peluquería, a continuación se muestran los resultados

### 16.4. ANÁLISIS DE LA 1 PREGUNTA ENCUESTA



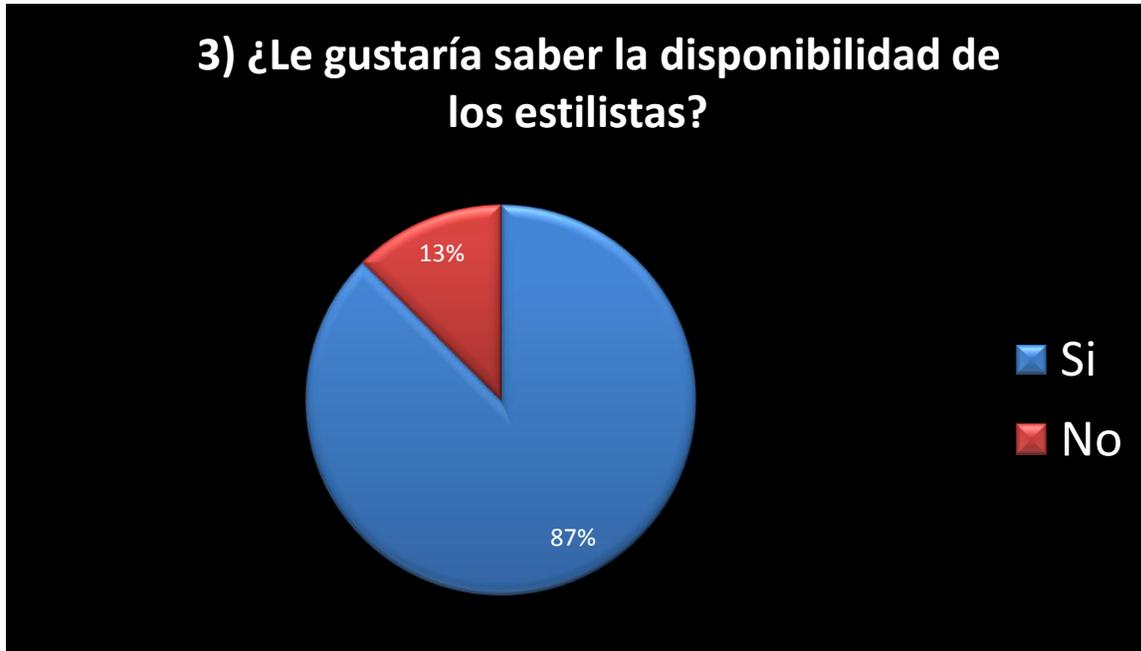
De acuerdo con la encuesta realizada nos damos cuenta que las personas van a la peluquería cada mes con un 37% y el 30% va cada tres meses, y esto en el proyecto nos sirve porque la mayoría de la gente no va cada semana ya que no tienen tiempo para dirigirse al lugar.

## 16.5. ANÁLISIS DE LA 2 PREGUNTA ENCUESTA



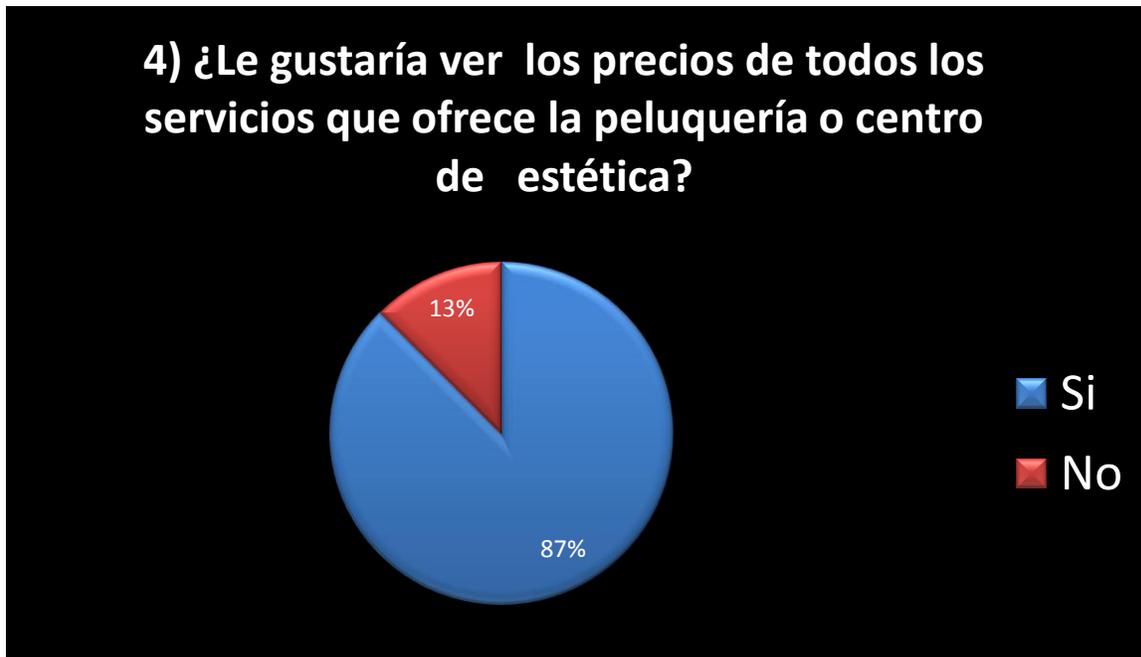
De acuerdo con la encuesta realizada nos damos cuenta que las personas duran entre 5 a 15 minutos un 47% y un 28% dura entre 20 a 30 minutos esperados. Esto afecta para que las personas no puedan dirigirse al lugar ya que no les gusta esperar por un servicio.

## 16.6. ANÁLISIS DE LA 3 PREGUNTA ENCUESTA



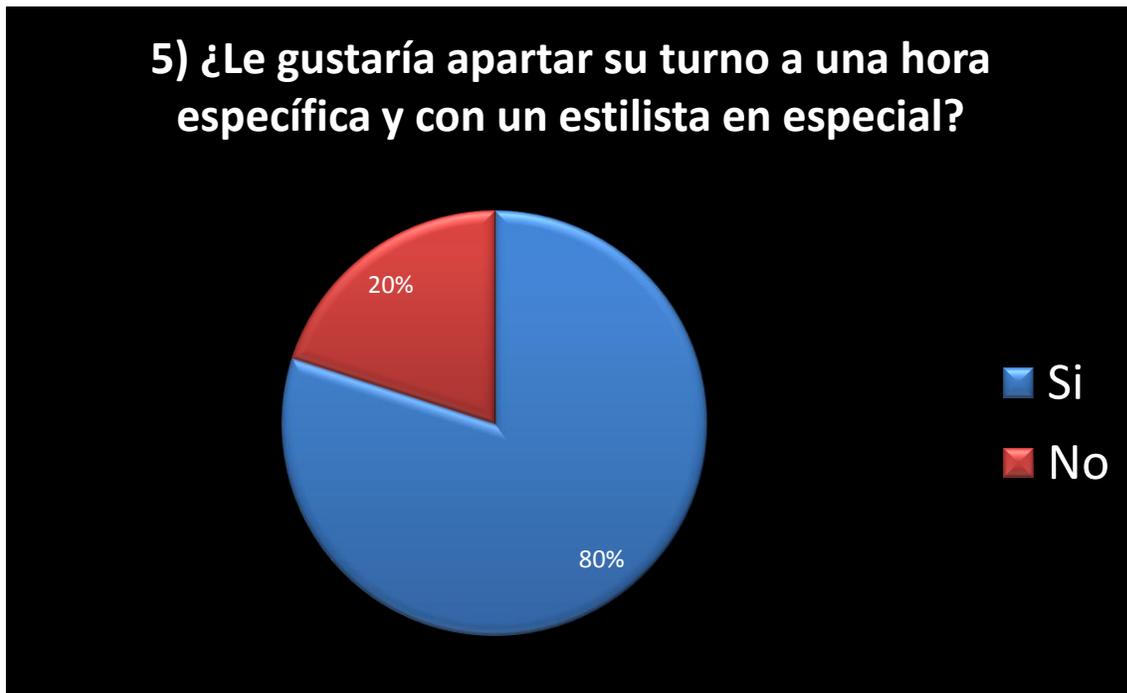
Con los análisis obtenidos en la encuesta la mayoría de las personas, si les gustaría saber la disponibilidad de los estilistas, ya que le es muy favorable a la hora de obtener un servicio que ofrecen.

## 16.7. ANÁLISIS DE LA 4 PREGUNTA ENCUESTA



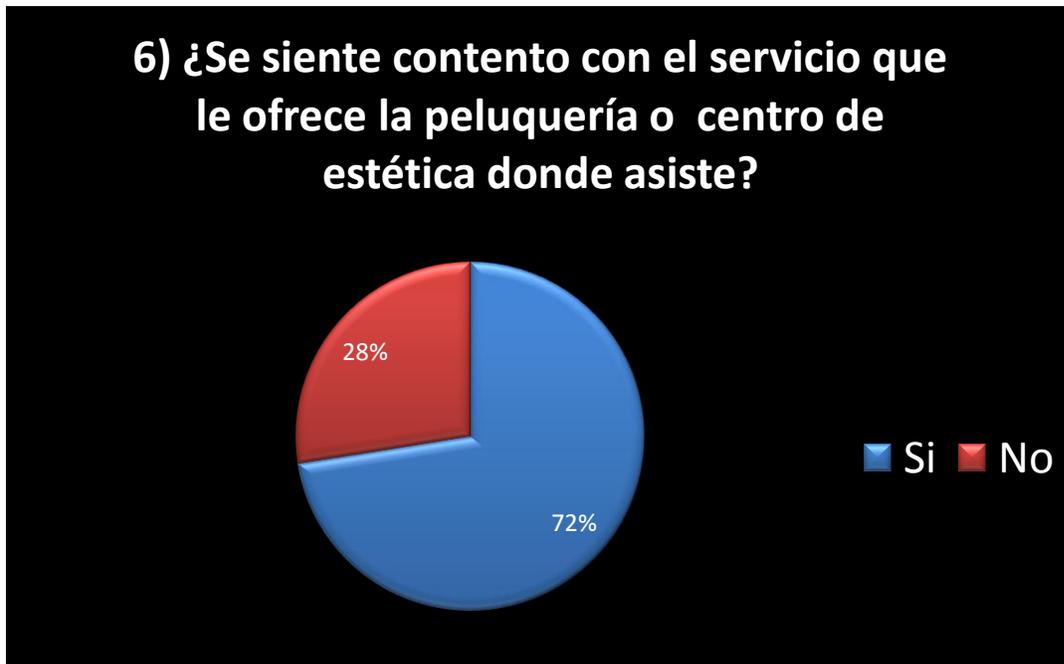
El análisis obtenido a esta pregunta con un 87% las personas si les gustaría saber los precios de los servicios, ya que no tendrían que preguntar a los estilistas el precio por el servicio que desean saber.

## 16.8. ANÁLISIS DE LA 5 PREGUNTA ENCUESTA



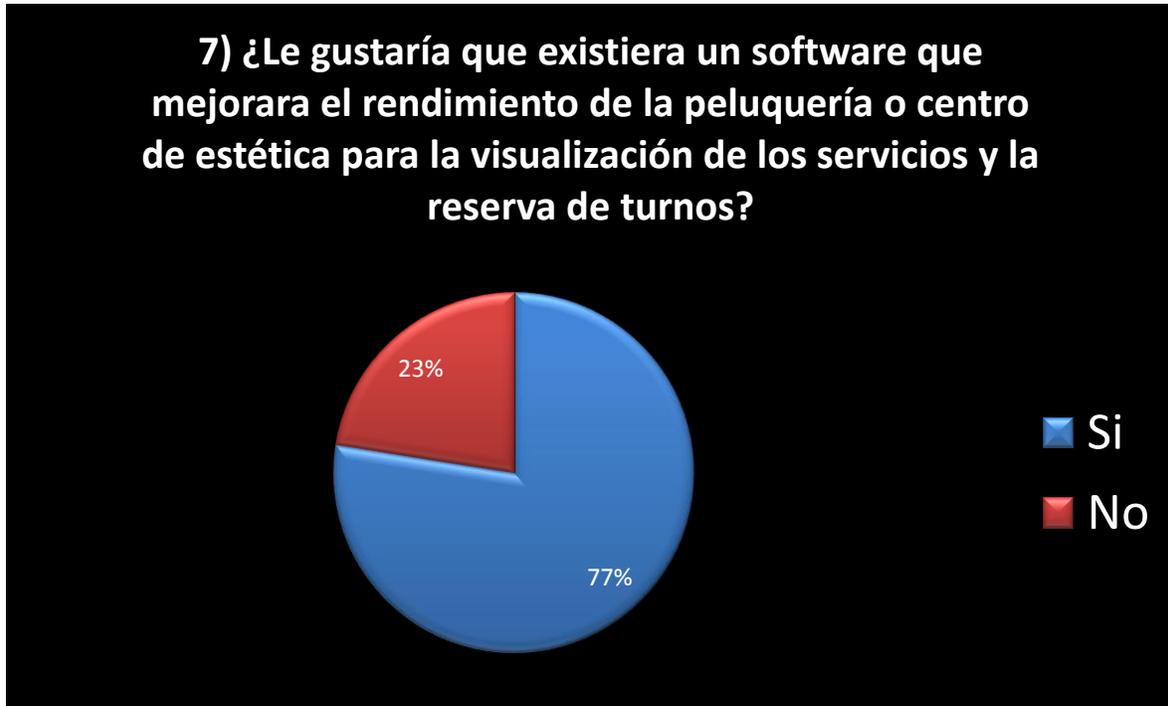
De acuerdo a la encuesta realizada nos damos cuenta que a la gente si les gustaría apartar el turno con el estilista que ellos desean, ya que le es muy favorable tener el turno con este estilista que les gusta como presta el servicio

## 16.9. ANÁLISIS DE LA 6 PREGUNTA ENCUESTA



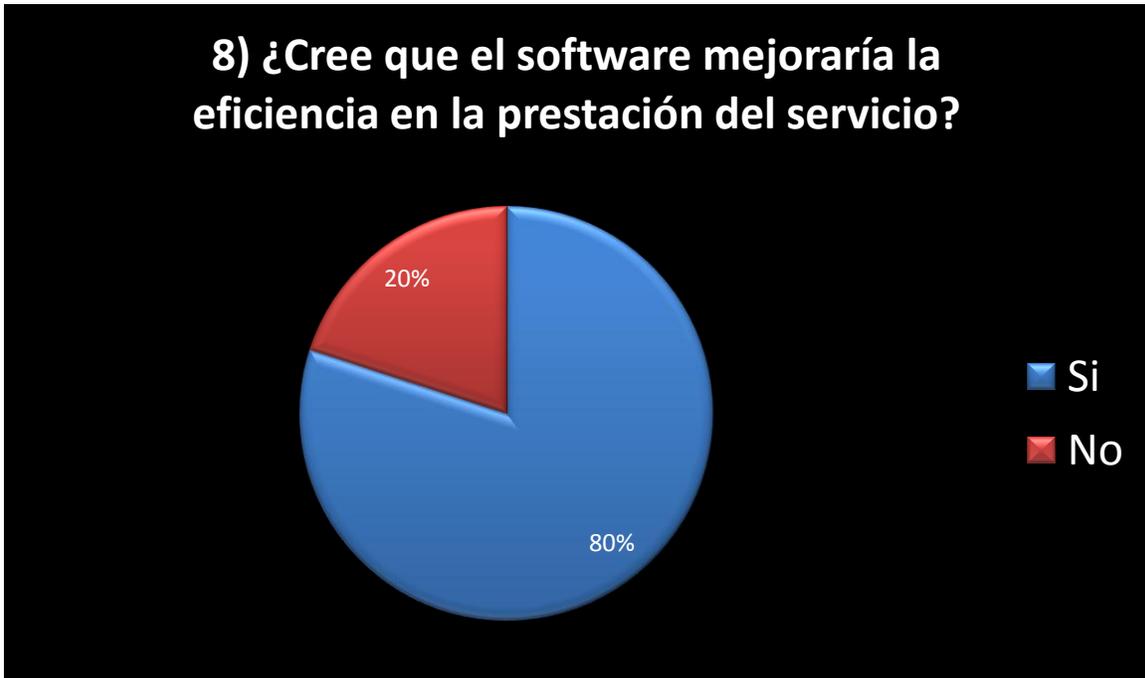
La mayoría de las personas están contentas con el servicio que le presta el lugar

## 16.10. ANÁLISIS DE LA 7 PREGUNTA ENCUESTA



De acuerdo a lo que las personas contestaron dicen que si les gustaría tener un sistema de información, ya que sería muy favorable para poder dirigirse ellos al sitio con más seguridad de que van hacer atendidos rápido.

## 16.11. ANÁLISIS DE LA 8 PREGUNTA ENCUESTA



Si mejoraría la prestación del servicio ya que brinda la agilización de los precios de los servicios y de la reserva de turnos

con esta información que se obtuvo se pudo comprobar la viabilidad del proyecto a realizar para la peluquería y estética Zenaida ya que se vio reflejada la necesidad de los clientes que asisten constantemente al lugar o buscan un servicio ocasionalmente.

## **16.12. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PROPIETARIO**

La entrevista que se le realizó al propietario el cual nos da entender que si es muy favorable el software ya que mejoraría satisfactoriamente el desarrollo de atención y brindar un mejor servicio para que los clientes queden contentos con el servicio ofrecido ya que sería favorable para ambos para el cliente y el dueño, el cliente se puede dirigir más fácil a una peluquería y el dueño tendría más organización respecto a los datos de los cliente y empleados.

La entrevista aplicada a la propietaria permite observar la necesidad que tiene la peluquería y estética en cuanto a la recolección de la información de los clientes y de la estética ya que le sería de gran utilidad para el manejo adecuado de la información ya que ellos no cuentan con ninguna ayuda sistematizada.

## **17. CONCLUSIONES**

A partir del desarrollo y aplicación del proyecto de grado diseño e implementación de un sistema de información para la administración, gestión de los turnos y servicios de la peluquería y estética. Zenaida, se ha podido lograr realizar un sistema de información el cual contiene un aplicativo web con la registración de turnos, los diferentes servicios que ofrecen el cual es la administración de los datos del cliente entre otras,

se ha podido establecer la realización del proyecto gracias a la utilización de los programas de php y mysql que permitiendo al usuario la consulta de los servicios y pidiendo al propietario tener los datos ordenadamente.

Para llevar a cabo el desarrollo de un sistema de información es necesario un correcto estudio y análisis de la información obtenida. las encuestas, las entrevistas, y la observación son herramientas que dan una visión tanto del negocio como del contexto donde se desarrolla el sistema de información.

## **18. RECOMENDACIONES**

Para mejorar la comunicación entre clientes y estética es recomendable que se utilice un sistema de información que cuente con la información necesaria para prestar un buen servicio.

Se recomienda que los miembros de la peluquería y estética se capaciten con personal experto en el manejo un sistema de información para que puedan sacar el máximo provecho a la peluquería y estética Zenaida.

Para mejorar los ingresos de la peluquería y estética se recomienda dar a conocer el sistema de información a sus clientes ya que entre más usuarios tenga sistema de información a la peluquería y estética mejoraría su desempeño, ya que permitiría interactuar de una manera más práctica con sus clientes.

## 19. ANEXOS.

### 19.1. ANEXO 1 ENCUESTA

**COORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
TECNOLOGIA EN INFORMATICA  
ENCUESTA-CLIENTES**

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**EMAIL:** \_\_\_\_\_

**OCUPACION:** \_\_\_\_\_

**GENERO:** F M **EDAD** \_\_\_\_\_

#### PREGUNTAS

Por favor marcar con una X su respuesta

1) ¿Cada cuánto va al centro de estética o peluquería?

- a) Cada semana
- b) Cada mes
- c) Cada tres meses
- d) Cada seis meses
- e) Más de seis meses
- f) Nunca va

2) ¿Cuándo se dirige a un centro de estética cuanto tiempo espera para ser atendido?

- a) No espera \_\_\_\_\_
- b) De 5 a 15 minutos \_\_\_\_\_
- c) De 20 a 30 minutos \_\_\_\_\_
- d) Más de 30 minutos \_\_\_\_\_

3) ¿Le gustaría saber la disponibilidad de los estilistas?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

4) ¿Le gustaría ver los precios de todos los servicios que ofrece la peluquería o centro de estética?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

5) ¿Le gustaría apartar su turno a una hora específica y con un estilista en

especial?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

6) ¿Se siente contento con el servicio que le ofrece la peluquería o centro de estética donde asiste?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

7) ¿Le gustaría que existiera un software que mejorara el rendimiento de la peluquería o centro de estética para la visualización de los servicios y la reserva de turnos?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

8) ¿Cree que el software mejoraría la eficiencia en la prestación del servicio?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

**GRACIAS POR SU ATENCION PRESTADA¡¡**

## 19.2. ANEXO 2 Entrevista

COORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
TECNOLOGIA EN INFORMATICA  
ENTREVISTA-PROPIETARIO

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_  
**APELLIDO:** \_\_\_\_\_  
**TELEFONO:** \_\_\_\_\_  
**CARGO** \_\_\_\_\_

### PREGUNTAS

1) ¿Cuál fue la barrera más dura de superar para llegar hasta el día de hoy en tu actividad? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2) ¿Para usted es importante que sus clientes estén contentos con el servicio brindado por el centro de estética o peluquería?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3) ¿Cree que sus estilistas están capacitados para realizar las actividades que ofrece el centro de estéticas?  
\_\_\_\_\_

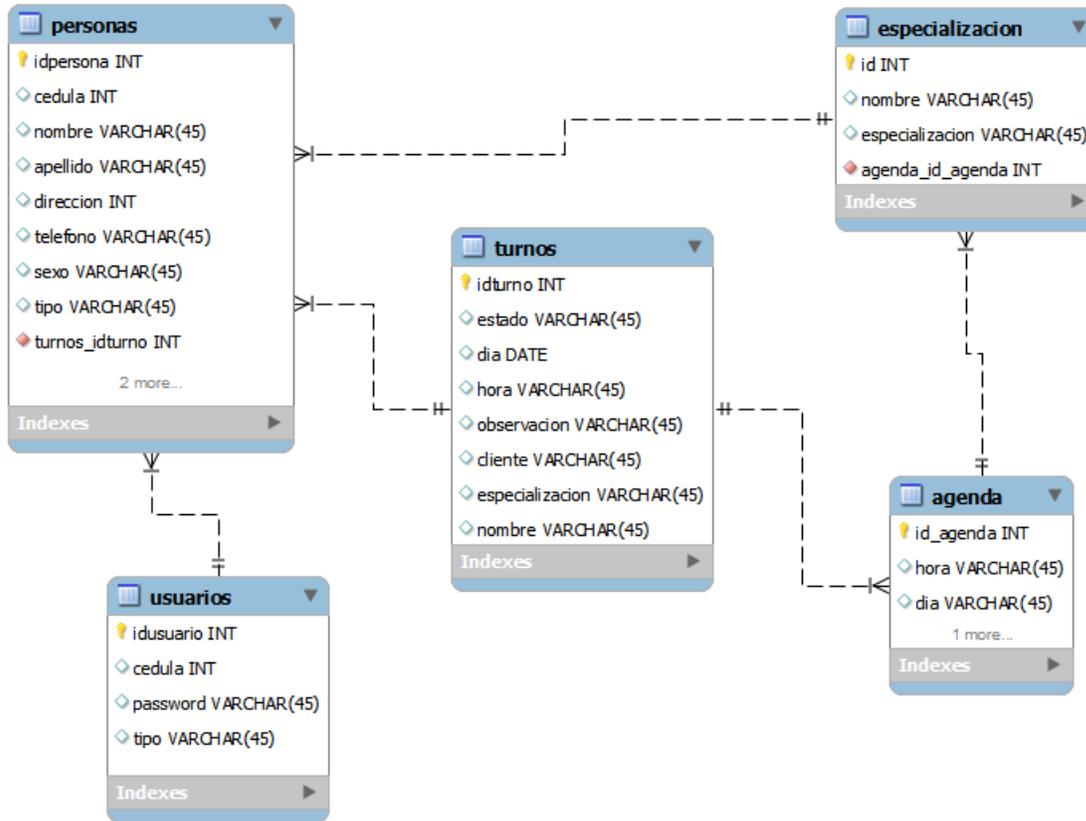
4) ¿Hay clientes que cuando vienen desean ser atendidos por un mismo estilista? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5) ¿Cree que sus clientes están contentos con el servicio que ofrece su centro de estéticas? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 6) **¿Cree que los estilistas prestan un buen servicio a sus clientes?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 7) **¿Sus estilista cuentan con los recursos necesarios para brindar un buen servicio?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 8) **¿Cuenta con un servicio tecnológico para el buen funcionamiento del centro de estética, como por ejemplo sistemas de información?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 9) **¿Le gustaría tener un software para su centro de estética que permita la gestión de información, la promoción de los servicios y las reservas de turnos?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

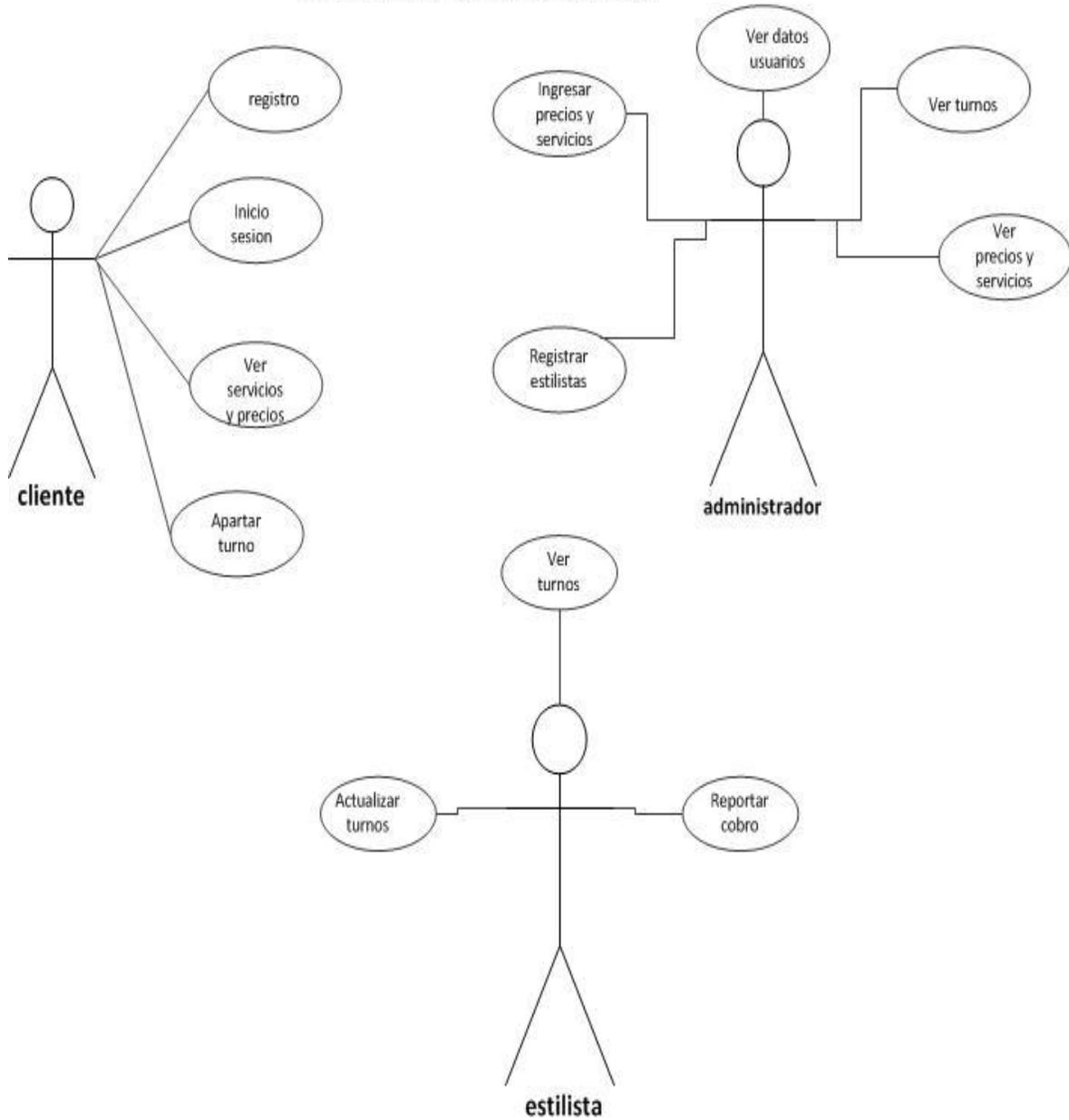
**GRACIAS POR SU ATENCION PRESTADA!!**

### 19.3. ANEXO 3 MODELO DE ENTIDAD DE RELACION



## 19.4. ANEXO 4 DIAGRAMA UML CASOS DE USOS

### DIAGRAMA DE CASO DE USOS



## **19.5. ANEXO 5 DIARIO DE CAMPO**

**FECHA 20 AGOSTO 2013**

**DESCRIPCION:**

Hablamos con la propietaria del centro de estética y peluquería ella nos atendió muy amablemente el cual nos dijo que si nos podía colaborar, contal que no tuviera que dar dinero y que no fuéramos a interrumpir, el cual tomamos algunas fotos al lugar y a los servicios, se pudo observar que en este lugar se encontraban varios clientes que tenían que esperar aproximadamente unos 10 minutos o otros se retiraban del lugar en busca de otro lugar

**FECHA 20 DE SEPTIEMBRE 2013**

**DESCRIPCION:**

En este día se realizo la entrevista a la propietaria, ella no permitió de grabar, pero si nos colaboro con cada una de las preguntar que se le formularon, también se pudo observar que los servicios no se encuentran expuestos en el lugar.

**FEHCA 23 A 26 DE SEPTIEMBRE 2014**

**DESCRIOCION:**

En estos días que se realizo observación se observo que los clientes que mas habitaban en este sitio eran mujeres, hombres, niños y niñas entre el rango de edad de los 10 a 30 años.

**FECHA 26 DE SEPTIEMBRE 2013**

**DESCRIPCION:**

Este día se le pidió el favor a la propietaria que nos contara la historia de la peluquería y estética desde que fue fundada.

**FECHA 30 DE SEPTIEMBRE 2013**

**DESCRIPCION:**

Este día le preguntamos a la propietaria si contaba con algún formato para la atención a los clientes y nos dijo que no, que todo era verbalmente.

Luego le dijimos que si nos colaboraba con decirnos como desearía tener un sistema de información para su negocio, y ella dijo que si nos colaboraba pero otro día porque se encontraba ocupada

**FECHA 3 DE OCTUBRE 2013**

**DESCRIPCION:**

La propietaria nos colaboro con el diseño en borrador del sistema de información con coordinación de nosotras.

## 20. Bibliografía

darrel, i. (2001). ingeniería de software un enfoque práctico pressman. En a. p. ince, *ingeniería de software un enfoque práctico pressman* (pág. 642). 5 edición.

GAVIDIA, U. F. (s.f.). Obtenido de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/025.04-F634d/025.04-F634d-BG.pdf>

*netronycs*. . (s.f.). Obtenido de BASE DE DATOS:  
[http://www.netronycs.com/clasificacion\\_de\\_base\\_datos.html](http://www.netronycs.com/clasificacion_de_base_datos.html)

*PASSWORD*. (s.f.). Obtenido de mastermagazine  
<http://www.mastermagazine.info/termino/6239.php#ixzz3D6LiSglx>

rodriguez, j. m., & ponds, o. (2005). Introducción a las bases de datos: el modelo relacional. En o. ponds. España: thompson editores spain paraninfo s.a.

*sistemas*. (s.f.). Obtenido de <http://www.gerencie.com/sistemas-de-informacion.html>

Sommerville, E. p. (2005). En E. p. Sommerville, *ingeniería del software* (pág. 691). Madrid España: pearson educacion.s.a.

*TECNOLOGIA*. (s.f.). Obtenido de <http://www.significados.com/tecnologia/>

*YOUTUBE*. (s.f.). Obtenido de <http://www.dunasoftpc.com/programa-peluqueria-estetica/video.html>

*youtube*. (s.f.). Obtenido de [http://www.youtube.com/watch?v=hUdyt4wZa\\_4](http://www.youtube.com/watch?v=hUdyt4wZa_4)

## 21. RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)

RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO R.A.E			
RAE N° 1		FECHA ELABORACION	
TIPO PUBLICACION:	N° TOPOGRAFICO:	PAGINAS:	AÑO: 2014
<b>TITULO Y DATOS COMPLEMENTARIOS:</b>			
<b>AUTOR(ES)</b> MERY YESSENIA BRAVO Y ALEJANDRA CANTOR HERRERA			
<b>PALABRAS CLAVES:</b> SOFTWARE, ALMACENAMIENTO DE DATOS, TECNOLOGIA,PÁGINA WEB:			
<b>DESCRIPCION GENERAL O RESUMEN:</b>			
<p>El presente trabajo de grado de tecnología de informática es el DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN DE LOS TURNOS Y SERVICIOS DE LA PELUQUERIA Y ESTETICA ZENAIDA que se encuentra ubicada en Villavicencio barrio Hacaritama en la Calle 4 No 19 - 38 donde se realizó un trabajo previo de investigación en el que se tuvo en cuenta el tipo de investigación cualitativa donde se realizaron algunas encuestas las cuales los resultados fueron favorables para la implementación del sistema de información, el problema principal es el tiempo de atención a los usuarios, por la falta de tiempo de las personas.</p> <p>Esto será de gran importancia para la peluquería y estética ya que podrá estar mejor organizada en cuanto a la información de la estética y de los clientes, ayudaría a que funcionara de mejor manera el lugar y la atención a los clientes. Ya que se encuentra la descripción de todos los servicios ofrecidos. Este proyecto fue diseñado con el fin de brindarle a la estética un material que sea de gran utilidad para los clientes, estilistas, y administrador para obtener cada día más</p>			

beneficios satisfactorios para ambas partes ya que el cliente quedaría satisfecho por los servicios prestados por la peluquería y estética esta ganaría más clientes y mejores ingresos.

**OBJETIVO GENERAL:**

Diseñar e implementar un sistema de información para la administración y gestión de los turnos y servicios del centro de estética o peluquería.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Permitir el flujo de turnos con los estilistas mediante un sistema de información y así mejorar el agendamiento de turnos.
- Trazar tácticas de soluciones acertadas frente a la necesidad encontrada, mediante la utilización de PHP, HTML, MySQL, PHPMYADMIN, APACHE y realizar las correspondientes visualizaciones utilizando el entorno web.
- Dar a conocer el sistema de información a la peluquería y estética con el fin de ser utilizada para la administración mediante una herramienta como es una base de datos, la cual servirá para tener fácil acceso a los datos de los clientes

**EJES TEMATICOS:**

**AREAS DEL CONOCIMIENTO:** comunicaciones

**METODO:** investigacion

**INSTRUMENTOS:**

Es necesario para la elaboración del diseño de la página web con sistema de información del centro de estética ZENAIDA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA, la recolección de información por medio de los siguientes instrumentos:

Entrevistas

Encuesta

Etnografía u Observación

Modelado

### **ESTRUCTURA DEL MARCO TEORICO:**

#### **RESULTADOS:**

- Con el sistema de informacion se optimizó la administración de los turnos ya que un cliente puede sacar una cita con un estilista en especial y a la hora que desee y así no esperar para ser atendido.
- Se mejoró la imagen de la peluquería y estética ya que los clientes pueden ver de una manera más llamativa los servicios que ofrece la estética y los precios de la misma.

#### **CONCLUSIONES:**

A partir del desarrollo y aplicación del proyecto de grado diseño e implementación de un sistema de información para la administración, gestión de los turnos y servicios de un centro de estética, se ha podido lograr realizar una página el cual es la administración de los datos del cliente entre otras, se ha podido establecer la realización del proyecto gracias a la utilización de los programas de php y mysql que permitiendo al usuario la consulta de los servicios y pidiendo al propietario tener los datos ordenadamente.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:**

darrel, i. (2001). ingenieria de software un enfoque prctico pressman. En a. p. ince, *ingenieria de software un enfoque prctico pressman* (pág. 642). 5 edicion.

GAVIDIA, U. F. (s.f.). Obtenido de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/025.04-F634d/025.04-F634d-BG.pdf>

*netronycs.* . (s.f.). Obtenido de BASE DE DATOS:  
[http://www.netronycs.com/clasificacion\\_de\\_base\\_datos.html](http://www.netronycs.com/clasificacion_de_base_datos.html)

*PASSWORD.* (s.f.). Obtenido de mastermagazine  
<http://www.mastermagazine.info/termino/6239.php#ixzz3D6LiSglx>

rodrigues, j. m., & ponds, o. (2005). Introducción a las bases de datos: el modelo relacional. En o. ponds. españa: thompson editores spain paraninfo s.a.

*sistemas.* (s.f.). Obtenido de <http://www.gerencie.com/sistemas-de-informacion.html>

Sommerville, E. p. (2005). En E. p. Sommerville, *ingenieria del software* (pág. 691). madrid españa: pearson educacion.s.a.

*TECNOLOGIA.* (s.f.). Obtenido de <http://www.significados.com/tecnologia/>

*YOUTUBE.* (s.f.). Obtenido de <http://www.dunasoftpc.com/programa-peluqueria->

estetica/video.html  
youtube. (s.f.). Obtenido de [http://www.youtube.com/watch?v=hUdyt4wZa\\_4](http://www.youtube.com/watch?v=hUdyt4wZa_4)

**COMENTARIOS DE INVESTIGADOR**

**AUTORES RAE: MERY YESSERIA BRAVO ESPITIA Y ALEJANDRA CANTOR  
HERRERA**