

Portal e-commerce b2c para mejorar la comercialización de la asociación Arte Milenario Muchik

Portal e-commerce b2c to improve marketing association Art Millennial Muchik

Juan Miller Gómez Sánchez

Universidad César Vallejo, 13009
contacto@millergomez.com

Resumen

La presente investigación titulada "Portal E-Commerce B2C para mejorar la comercialización de la Asociación Arte Milenario Muchik en la ciudad de Trujillo" está basada en una plataforma web que permite dar solución a la problemática de la Asociación de Artesanos en la ciudad de Trujillo en el año 2015, a través del incremento del número de productos vendidos por mes, la reducción del tiempo para procesar una venta y el incremento del nivel de satisfacción de los asociados a la gestión de la información de sus clientes.

En la actualidad y en este mundo globalizado existen oportunidades de negocio, entre las más demandadas en nuestro país es el sector agrícola, pesca, producción y comercialización del productos artesanales; es por ello que la propuesta de un Portal E-Commerce tiene como objetivo mejorar la comercialización de la Asociación Arte Milenario Muchik dando solución a la problemática encontrada: La insatisfacción con el número de ventas realizadas mensualmente debido a que sus productos no cuentan con el suficiente alcance hacia el público consumidor, insatisfacción en el tiempo promedio de procesar una venta, debido a que el comprador tiende a conectarse con el artesano productor vía llamadas telefónicas para negociar la venta, causando demoras en ocasiones por la diferencia de horarios con los clientes y gastos en llamadas y, por último pero no menos importante, la insatisfacción por parte de los asociados respecto a la gestión de información de sus clientes, dado que solo registran en una libreta de apuntes el número telefónico del cliente sin tener un registro preciso de la(s) compra(s) que realiza determinado cliente y el tipo de preferencias, por ejemplo.

Esta propuesta se ha desarrollado con la metodología ICONIX, junto a herramientas de programación como PHP, gestor de base de datos MySQL, de tal manera que sea eficiente y de fácil acceso para los usuarios.

Estas herramientas que no necesitan el pago de alguna licencia por su uso, ayuda así a minorar costes en el desarrollo de la solución planteada.

Descriptor: *Portal E-Commerce, Comercialización, Asociación de artesanos*

Abstract

This project entitled "Portal E-Commerce B2C to improve marketing of the Millennial Arts Muchik Association in the city of Trujillo" is based on a web platform that allows to solve the problems of the Association of Artisans in the city of Trujillo in 2015, by increasing the number of products sold per month, reducing the time to process a sale and increasing the level of satisfaction associated with managing customer information.

At present and in this globalized world, there are business opportunities, among the most popular in our country is agriculture, fishing and the production and marketing of handicraft product; which it is why the proposal for an E-Commerce Portal aims to improve the marketing of the Art Association Millennial Muchik providing solutions to their problems. You being those mentioned below: Dissatisfaction with the number of sales made per month because its products do not have enough reach to the consumers. Dissatisfaction in the average time to process a sale because the buyer tends to connect with the artisan producer via phone calls to negotiate the sale, sometimes causing delays by the time difference with customers and call costs. And last but not least, dissatisfaction by members regarding the management of customer information, as only

recorded in a notebook the customer's phone number without having an accurate record of the purchase that performs certain customer and the type of preferences, for example.

This proposal has been developed with the Iconix methodology, with programming tools like PHP, manager MySQL database, so that is efficient and easily accessible to users.

These tools do not need to pay any license for its use and helps lessen costs in the development of the proposed solution.

Keywords: E-Commerce Portal, Comercialization, Association.

1. Introducción

A nivel mundial la crisis financiera viene afectando la economía, comprometiendo sobre todo a los países europeos. Perú, un país que se ha caracterizado por sobresalir a estas crisis debido a la diversidad de productos en el mercado, tanto en los sectores de agricultura, pesca, artesanía, entre otros. Por ello, es importante conocer de qué manera ayuda el sector artesano en nuestro país.

Cornejo Mohme refiere que, la artesanía en el Perú representa un promedio de nueve mil puestos de trabajo a nivel nacional, cuyo ingreso en el año 2012 generó aproximadamente cuatrocientos mil dólares, registrando un incremento del 9% respecto al año anterior, con un importante impacto económico en la generación del empleo debido a que numerosas familias se dedican a esta actividad. Es preciso detallar que solo el 30% de la artesanía peruana es demandado por el consumidor nacional, la diferencia tiene como principales destinos: India, Dubái, México, Colombia y Estados Unidos. [1]

Cabe resaltar que el arte es un importante medio de impacto para el mundo y una de las maneras en las cuales, países con una rica cultura histórica como la nuestra generan empleo, debido a que es una labor transmitida de generación en generación, siendo esto valorado por países ajenos a estas culturas, los cuales pagan y califican como un buen trabajo.

Es por ello que a través de la ley N° 29073 se reconoce al artesano como constructor de identidad y tradiciones culturales, que regula el desarrollo sostenible. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) es el ente que se encarga de ver el turismo y artesanía; su promoción, orientación y regulación de estas actividades, es por ello que se creó la Dirección Nacional de Artesanía, que se encarga de ejecutar las políticas de desarrollo de la actividad artesanal.

Es así como, convenientemente, se viene trabajando con Asociaciones de Artesanos a nivel nacional y constituidas conforme a las leyes que rigen las asociaciones en el país, nace la asociación: "Arte Milenario Muchik".

En la región La Libertad los artesanos pertenecientes a la Asociación "Arte Milenario Muchik", transmiten nuestra cultura a todo el país y

el mundo, a través de las diversas actividades en las cuales participan; donde su arte es exhibido en centros arqueológicos, instituciones públicas, ferias en los diversos lugares de nuestro país, así como también en una importante feria europea.

Estas actividades se desarrollan con la finalidad de: Reunir la producción de artesanía tradicional, religiosa, innovada, utilitaria y artística de la identidad moche principalmente y de todo el Perú, con estándares de calidad hechas por sus principales socios, autorizados por la junta directiva y respaldos por sus obras principales ya hechas y por los méritos obtenidos; otros de los objetivos es promover la artesanía con la participación de los productores asociados, en exposiciones, ferias locales, nacionales e internacionales, procurando la mutua cooperación de artistas y con patrocinio de entidades públicas, privadas, nacionales o extranjeras.

La asociación cuenta con la experiencia en la manufactura hecho a mano en diversos materiales: madera tallada, grabados y repujado en cueros y pieles, en fibra vegetal, calabaza (mate) y caña, sombreros tejidos y tocados, tapices y alfombras, telares, tejidos, bordados, grabados, estampados y teñidos en textiles, piedra tallada, cerámica en arcilla natural, pintada, esmaltada entre otros productos. Debido a que cada integrante tiene experiencia en distintas áreas de manufactura como los detallados anteriormente.

Estos productos son exhibidos y comercializados en ferias artesanales donde cada artesano, integrante de esta asociación, tiene la oportunidad de ofrecer sus productos y servicios. La finalidad de su asociación es el unir fuerzas para tener la oportunidad de presentar sus productos ente ferias y otras actividades a fines, tanto fuera como dentro del país y lograr tener clientes para elevar sus ventas individuales (ventas por artesano).

Los integrantes de la asociación tiene un proceso de ventas muy similar, se promocionan y exhiben sus productos y servicios, por lo general en ferias artesanales, se contactan con sus clientes visitantes, definen las características del producto o servicio que desea y busca el cliente, acuerdan la fecha de entrega del producto o la fecha límite del servicio y finalizan el proceso de venta; sin llevar un registro

del cliente, tipo de venta, costos del producto, entre otros datos que pueden utilizar para no perder el contacto con el cliente y brindar otros servicios.

La presente investigación pretende mejorar la comercialización de la Asociación Arte Milenario Muchik de la Ciudad de Trujillo, ya que de esta manera le permitió crear estrategias competitivas frente al mercado actual, para ello se planteó implantar un Portal E-Commerce B2C, la cual le permitió incrementar el número de ventas mensuales, la optimización del tiempo en los procesos de venta, el incremento del número de interacciones con los clientes y el incremento de la satisfacción de los integrantes de la Asociación respecto a la gestión de la información de sus clientes.

Para el desarrollo de este proyecto se consultaron diversas investigaciones, una de ellas como antecedente realizado por Grijalva Marroquín internacional se titula: "Análisis diseño e implementación de una tienda virtual utilizando oscommerce, caso práctico de tienda virtual de papel para imprentas en la empresa ja distribuidores". [2]; Dicha investigación promueve la utilización de plataformas libres en tiendas virtuales como clave para el éxito en diversos enfoques de desarrollo del software, entendiéndose como entornos de desarrollo más rápidos y ágiles. Esta investigación permitió realizar la comparativa entre desarrollar proyectos de tiendas virtuales con plataformas libres y su desarrollo "desde cero" según los requerimientos de los clientes finales. También permitió ampliar la investigación sobre plataformas libres tales como Os Commerce, como menciona este antecedente, y Presta Shop, ambos muy utilizados por diversos proyectos que actualmente empresas de ventas por internet. Sin embargo no suelen ajustarse ante la realidad de cada proyecto de comercio electrónico.

Como siguiente investigación nacional hecha por Vásquez Zelada determinada: "Sistema de ventas de artesanías en Cajamarca utilizando e-commerce". [3] (Vásquez Zelada, 2008). Pone énfasis en el sistema de ventas tradicional que desempeñan los artesanos en Cajamarca, lo cual nos consta del siguiente proceso: el cliente escoge el producto de su preferencia, procede al pago y se le entrega el producto. Este proceso de ventas es de cierta manera efectiva a nivel de ventas a baja escala, pero se muestra poco eficiente para atender pedidos a gran escala, agrega el autor. También resalta que esta ciudad la artesanía es uno de los mayores rubros. Esta investigación permitió dar el realce al apogeo de los negocios virtuales relacionando con los negocios que llevan los artesanos en la actualidad; de tal manera que se opta por el

comercio electrónico debido a la posibilidad de aumento en la demanda de productos artesanales.

Otra de las investigaciones tomada como antecedente local realizado por Zamudio Domínguez, es: "Redes empresariales como mejora en la actualidad de los productos del sector artesanía del distrito de Moche, provincia de Trujillo". [4]; La cual muestra el desarrollo de las redes empresariales dentro del sector artesanal con mayor ímpetu en las ciudades de Piura y Lima, dejando de lado a las provincias de Trujillo. Dicha investigación dio a conocer que el mercado Europeo es el más accesible que buscan las redes empresariales artesanales del distrito de Moche, con menores gastos en aranceles y por tener alianzas con organizaciones cuyos países forma parte de la Unión Europea.

La implantación de un Portal E-Commerce B2c se justifica tecnológicamente ya que fue implementado utilizando herramientas para el diseño de aplicaciones web, lenguajes de programación HTML5, PHP, librerías JQuery, JavaScript y un gestor de base de datos MySQL, generando de esta manera una ventaja competitiva, permitiendo actualizar el stock de los productos registrados en la base de datos y administrar la información de los clientes registrados.

Se justifica económicamente porque se demuestra que es rentable, ya que las herramientas tecnológicas utilizadas son de plataforma software libre, por lo cual no generó gastos en licencias para dichos recursos. A demás de la reducción de tiempo y límites físicos entre Cliente – Asociación.

El desarrollar un Portal E-Commerce B2C para la asociación se justifica socialmente porque buscó un beneficio para el sector de artesanos productores en la exposición de su cultura a través de sus productos, y para el público consumidor de productos elaborados por este sector.

La información antecedente se obtuvo a través de una encuesta que se realizó a los integrantes de la asociación, donde se detectaron las siguientes observaciones:

- La gestión de ventas con la que ha trabajado la asociación es sin ningún control al momento de contabilizar y caracterizar sus productos para manejar un stock a disposición de sus clientes, además que no existía un registro controlado de ventas. Estos y otros problemas se redactan a continuación.
- Los integrantes de la asociación manifestaron que no se encuentran satisfechos con el número de productos vendidos al mes, debido a que sus productos no tienen el suficiente alcance hacia el público consumidor, ya que se limitan a solo vender en ferias o centros arqueológicos

limitando la venta a nuevos mercados, causando la insatisfacción en el número de ventas mensuales.

- También manifestaron su insatisfacción con el tiempo promedio que se tardan en procesar una venta, debido a que el comprador tiene que contactarse con el artesano vía correo electrónico y llamadas telefónicas para acordar la cantidad de productos y definir el precio final de la compra, causando demora en finalizar una venta y gastos en llamadas tanto del cliente como del artesano.
- Los integrantes de la asociación no se encuentran satisfechos respecto a la gestión de información de sus clientes, debido a que solo guardan el número de contacto (número de teléfono móvil) del cliente, sin tener registro alguno de la compra, monto y tipo de productos que compró, esto conlleva a la falta de fidelización del cliente y poder presentarle nuevas ofertas o descuentos, motivándoles así a estar constantemente informado de los productos y pueda realizar nuevas compras.

Teniendo en cuenta el contexto de la investigación, surge la interrogante: ¿De qué manera la implantación de un Portal E-Commerce B2C mejorará la comercialización de la Asociación Arte Milenario Muchik en la ciudad de Trujillo en el año 2015?

2. Diseño de investigación

Según finalidad que persigue esta investigación, el tipo de estudio es aplicada puesto que busca mejorar la problemática existente a través de un Portal E-Commerce B2C. Con resultados que contribuyan a la mejora de la comercialización de la asociación Arte Milenario Muchik. Y según el nivel es explicativa, pues su propósito fundamental es proporcionar el conocimiento de los fenómenos en estudio.

En cuanto, al contrastar la hipótesis se utilizó el diseño experimental de tipo pre – experimental, diseño de pre y pos prueba con un solo grupo.

Tabla 1: Técnica e instrumentos de recolección de datos

TECNICA	INFORMANTES
Encuesta	Personal administrativo.
	Artesanos.

Cronómetro	Artesanos
------------	-----------

3. Población, muestra y muestreo

3.1 Población

Conformada por los integrantes de la asociación Arte Milenario Muchik, incluyendo el personal administrativo dado que también realizan la labor de artesanos productores y comercializadores.

Tabla 2: Población

POBLACION	CANTIDAD
Presidente	1
Vicepresidente	1
Secretario de Economía	1
Secretario de Organización	1
Fiscalizador	1
Secretario de Cultura	1
Medio Ambiente	1
Resto de Socios	15
TOTAL	22

3.2. Muestra y muestreo

Según nuestro primer indicador: número de productos vendidos por mes obtuvimos el siguiente resultado.

Tabla 3: Ejemplo de título de una tabla. En itálicas y del mismo tamaño que los caracteres del texto.

<i>n_1 Número promedio de productos vendidos por mes</i>	Total
$n_1 = 828$	828

Nuestro segundo indicador es el tiempo promedio que tarda un artesano en procesar una venta.

Tabla 3: Tiempo promedio en procesar una venta

I1. Tiempo promedio para procesar una venta.	Total
Tiempo promedio para procesar una venta	132 ventas al mes
$n_2 = 22 * 6$ $n_2 = 132$	

Y por último el tercer indicador, el nivel de satisfacción de los asociados respecto a la gestión de información de sus clientes.

Tabla 4: Nivel de satisfacción de los asociados respecto a la gestión de información de sus clientes

I3 Nivel de satisfacción de los asociados en la gestión de información de sus clientes.	Total
Nivel de satisfacción de los asociados en la gestión de información de sus clientes.	22 Artesanos
$n_3 = 22$	

4. Resultados y discusión

Se comprobó así que la investigación realizada de Valderrama "Sistema Web de registro de compras y ventas para mejorar el procesos en la gestión contable de los contribuyentes en la empresa MVR & Asociados de la ciudad de Chimbote"[5]; donde la generación automatizada de una venta agilizada los procesos de la empresa e incrementa la productividad como tal y como lo da a conocer el autor Carrasco Muñoz, ya que él hace un inca pie en los portales comerciales y afirma que el aumento de las ventas y la productividad en donde cabe la posibilidad de ampliar el mercado gracias al comercio electrónico. [6.] Así mismo en la presente investigación se determinó que el número de productos vendidos con el sistema anterior es 828 lo que representa un 100% y con el sistema propuesto es de 1028 número de productos vendidos por mes que representa un 124%, es decir un aumento de 200 ventas al mes lo que representa un 24%.

En tanto al tiempo promedio para procesar una venta con el anterior sistema es 32.57 min. Representando al 100% y con lo propuesto es 20.52 minutos lo que representa un 63%; es decir un decremento de 12.05 min. representando el 37%.

Los asociados muchas veces manifestaban su inconformidad ante el hecho de que su productividad se veía afectada lo que generaba una insatisfacción,

conforme a las resultas se puede inferir que el indicador nivel de satisfacción de los asociados en la gestión de información de sus clientes con el sistema anterior es de 1.70, lo que representa un 44.94% y con el sistema propuesto es de 3.97 es decir 74.98%, lo cual infiere que existe un incremento de 2.27, es decir 44.8%.

Se confirma en el resultado de la planteada Hipótesis la existencia de una significativa diferente entre la ejecución del sistema y la anterior situación en comparativa con la actual situación. La representación de los asociados y usuarios es diferente ya que las técnicas son rápidos y automatizados.

5. Conclusiones

- Con la implantación del Portal E-Commerce B2C se mejoró la comercialización de la asociación Arte Milenario Muchik.
- Se incrementó el número de productos vendidos en un 24% después de haber implantado el Portal E-Commerce B2c ya que el portal pudo reunir en un solo lugar todos los productos de los artesanos asociados.
- Con la implantación del Portal en la asociación, el tiempo promedio para procesar una venta con el sistema anterior fue de 32.57 minutos (100%), en comparación con el sistema actual es de 20.52 minutos equivalente a 63% lo que representa un decremento de 12.40 minutos, es decir 37%.
- Luego de haber implantado la solución se logró incrementar el nivel de satisfacción de los artesanos en un 44.8% debido a que los administradores de la asociación pudieron ver a detalle la información de compras de sus clientes.
- Se concluye también, que la implantación del portal como solución es posible y viable en cuanto a lo económico nos referimos dado que los indicadores económicos evaluados: Valor Actual Neto > 32381.82, TIR (65%) > costo capital (15%) siendo recuperable la inversión en 1 año 3 meses y 1 día aproximadamente.

6. Agradecimientos

A Dios, por ser mi guía en todo tiempo, por su amor infinito y por estar siempre a mi lado brindándome el apoyo y las fuerzas para poder culminar esta y otras metras que me he propuesto.

A mis amados padres, por hacer el esfuerzo día a día para que mis deseos de desarrollarme como profesional sean posibles, por su dedicación y el apoyo moral.

A la Universidad César Vallejo, por tener un buen equipo de docentes para que los alumnos puedan desarrollar su vida universitaria plena.

Al Dr. Juan Francisco Pacheco Torres, por su dedicación, orientación y su apoyo en el presente trabajo de investigación.

7.Referencias Bibliográficas

- [1] Cornejo Mahme, Claudia “*Artesanía peruana generará ingresos por US\$400 millones en 2012*”
- [2] Grijalva Marroquin, Willian esteban “*Analisis, diseño e implementacion de una tienda virtual utilizando oscommerce, caso práctico tienda virtual de papel para imprentas en la empresa ja distribuidores s.a.*”
- [3] Vasquez Zelada, Victor Enrique, “*Sistema De Ventas De Artesanias En Cajamarca Utilizando E-Commerce*”
- [4] Zamundio Dominguez, Ruth Esminda “*Redes Empresariales Como Mejora En La Ciudad De Los Productos Del Sector Artesania Del Distrito De Moche, Provincia De Trujillo*”
- [5] Valderrama “*Sistema Web de registro de compras y ventas para mejorar el procesos en la gestión contable de los contribuyentes en la empresa MVR & Asociados de la ciudad de Chimbote*”
- [6] **CARRASCO MUÑOZ, ALEJANDRO. 2003. EL COMERCIO ELECTRONICO EN PORTALES UNIVERSITARIOS. SEVILLA : s.n., 2003.**