



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y
CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
TECNÓLOGO EN ANÁLISIS DE SISTEMAS**

TEMA:

**Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes
en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el
2019.**

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Tutor:

MSc. Roosevelt Daniel Espinoza Puertas

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

Este trabajo dedico principalmente a Dios por permitirme estar con vida, salud y deseos de superación, de la misma manera especial a mi padre Sr. Leonardo Cristhian Santos Vélez a él y a mi abuela la Sra. Guillermina Leonor Vélez Carriel, fueron quienes formaron a la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ellos ya que me inculcaron muchas reglas y propósitos que hoy en día estoy cumpliéndolos a la final sirvió y valió todo esfuerzo y sacrificio realizado por ellos, ya que ellos fueron quienes me dieron la principal construcción de mi vida profesional, crearon en mis fuertes muros de responsabilidad y deseos de superación en ellos tengo el reflejo de sus virtudes y su inmenso corazón que me llevan admirarlos y quererlos cada día más y salir a delante para con cada logro y meta cumplida hacerlos más felices este logro no es solo mío este logro es de ustedes ya que detrás de cada gran hombre existe grandes y admirables personas.

Cristopher Leonardo Santos Garcés

AGRADECIMIENTO

A mi novia la Srta. Ruth Katherine Sánchez Tomalá por estar a mi lado dándome su apoyo y un especial agradecimiento a la Médico Veterinario Srta. Marjorie Santos Vélez y al Cirujano Plástico Dr. Alfredo Galindo Mosquera por haberme acompañado en todo el desarrollo de la tesis, por sus diferentes formas de enseñarme, sabiendo que con esfuerzo y mucha dedicación se sale adelante pese a las difíciles situaciones que se presenten, a mi compañero y amigo Sr. Jeyson Ricardo Pérez por la ayuda y por el apoyo mutuo que me brindo y sin dudar agradezco mucho el que me haya brindado su apoyo en todo este largo camino estudiantil vivido.

A mis tíos Nicolai, Israel, Daryl por su compañía y sus consejos a lo largo del tiempo y a mi abuela Lourdes por todo el cariño y amor brindado, y en especial a mi tío Giuseppe por ser el ejemplo de positivismo de lucha por haberme motivado e incentivado con mis ideologías a lo largo de mi carrera a la Srta. Verónica Briones sin su ayuda no hubiera logrado llegar aquí por haberme brindado la ayuda y las fuerzas para seguir luchando a José Luis Briones y a Mirjana Briones por sus consejos y su apoyo, a mi tutor el MSc. Roosevelt Daniel Espinoza Puertas también a las demás personas quienes me incentivaron de muchas maneras a seguir adelante y no desmayar en mi objetivo ya que sin su apoyo no hubiera sido posible mi meta a cumplir.

Cristopher Leonardo Santos Garcés



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNOLOGÍA EN ANALISIS DE SISTEMAS**

TEMA:

Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Tutor: MSc. Roosevelt Daniel Espinoza Puertas

RESUMEN

La Falta de una Herramienta de información alternativa que ayude a un pequeño local comercial es crucial para el crecimiento de estos. El Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” es una microempresa dedicada a brindar servicio de internet, juegos, entre otros donde podemos encontrar una diversidad de productos escolares o de oficina, debido a que tiene una alta demanda del cliente gracias a sus servicios, sin poder obtener el máximo potencial que este ofrece; evitando su crecimiento. Es por esto por lo que se encuentra la necesidad de realizar la incorporación y adaptación del diseño de un software que permitirá ofrecer información de manera alternativa y brindarle una ayuda extra a el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”, esta herramienta tecnológica es muy necesaria ya que ayudara a la microempresa a expandirse.

La propuesta que se ofrece del diseño web es ayudar a disminuir los diversos problemas que se presentan entre el empleado, el empleador y el cliente, permitiendo mediante este sistema llevar un debido control y brindar una mejor atención a sus clientes mostrando sus beneficios que ayudaran al progreso de esta microempresa.

Palabras claves:

SITIO WEB

INFORMACIÓN

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS DE SISTEMAS**

TEMA:

Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el
Cyber

“MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.

Autor: Christopher Leonardo Santos Garcés

Tutor: MSc. Roosevelt Daniel Espinoza Puertas

Abstract

The lack of an alternative information tool that helps a small commercial establishment is crucial for the growth of these. The Cyber "WORLD IN YOUR HANDS" is a micro company dedicated to providing internet service, games, among others where we can find a variety of school or office products, because it has a high demand from the client thanks to its services, without power get the maximum potential it offers; avoiding its growth. That is why we find the need to incorporate and adapt the design of a software that will offer information in an alternative way and provide an extra help to the Cyber "WORLD IN YOUR HANDS", this technological tool is very necessary since it will help to the microenterprise to expand.

The proposal offered by the web design is to help reduce the various problems that arise between the employee, the employer and the client, allowing through this system to take due control and provide a better service to their customers showing their benefits that will help the progress of this microenterprise.

Keywords:

SITIO WEB

INFORMACIÓN

INDICE GENERAL

CARATULA.....	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INDICE GENERAL.....	XIV

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.1.1 Situación Conflicto	3
1.1.2 Formulación Del Problema	4
1.1.3 Delimitación del Problema:.....	4
1.1.4 Comprobación del Problema.....	4
1.1.5 Objetivos.	5
1.1.6 Objetivo General.	5
1.1.7 Objetivos Específicos.	5
1.2 Justificación e importancia.	5

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica.....	8
2.1.1 Antecedentes históricos	8
2.1.2 Antecedentes referenciales.	12
2.2 Fundamentación Legal	14
2.3 Variables De La Investigación	19
2.4 Definiciones Conceptuales	19
2.4.1 IMPORTANCIA DE LA PÁGINA WEB.....	19
2.4.2 USABILIDAD Y COMPATIBILIDAD.....	22
2.4.3 Contenido de la página	24
2.4.4 Textos	26
2.4.5 Imágenes	26
2.4.6 Página de inicio.....	27
2.4.7 Tipos de menú de Navegación.....	27
2.4.8 Pie de página	27
2.4.9 HTML5	28
2.4.10 SUBLIME TEXT	28
2.4.11 HOSTING.....	29
2.4.12 DOMINIO	30
2.4.13 DOMINIO APLICADO A LA WEB.....	33
2.4.14 SERVIDOR	40
2.4.15 SEO WEB	40
2.5 Cronograma de ejecución del proyecto	41
2.5.1 DIAGRAMA DE GANTT	41

2.5.2 PLAN DE EJECUCIÓN BASADO EN EL DIAGRAMA DE GANTT.....	42
2.6 Recursos	43
2.6.1 RECURSOS HUMANOS.....	43
2.6.2 RECURSOS TECNICOS	44
2.6.3 HARDWARE PARA DISEÑO DE SITIO WEB.....	45
2.6.4 SOFTWARE PARA DISEÑO DE SITIO WEB	45
2.7 PRESUPUESTO GENERAL PARA DISEÑO DE SITIO WEB.....	46

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la Microempresa	47
3.1.1 MODO DEL SERVICIO	47
3.1.2 PRODUCTOS COMPETITIVOS	47
3.1.3 PROPAGACIÓN DEL SERVICIO QUE SE OFRECE.....	48
3.1.4 TÁCTICAS DE VENTAS DE NUESTROS SERVICIOS.....	48
3.2 DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.2.1 SOBRE LA METODOLOGIA.....	49
3.2.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	49
3.3 Diseño y tipos de Investigación	51
3.3.1 Métodos de la investigación	51
3.3.2 Tipo de la investigación	51
3.3.3 MARCO TEÓRICO.....	54
3.3.4 ANÁLISIS - SÍNTESIS.....	54
3.3.5 PROGRAMACION EN CASCADA	54
3.3.6 PROGRAMACION ESPIRAL	57
3.3.7 Modalidad de la investigación	59
3.3.8 Instrumentos de la Investigación.	59
3.4 Población y muestra.	60
3.5 Pasos o procedimientos de investigación	60

CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.2.1 MEJORAR LA IMAGEN DEL LOCAL.....	78
4.2.2 CAPACITAR AL PERSONAL.....	79
4.2.3 IMPLEMENTAR NUEVAS ESTRATEGIAS DE VENTAS.....	79
4.2.4 IMPLEMENTAR NUEVAS ESTRATEGIAS PUBLICITARIAS.....	80
4.3 ELABORAR UN BUEN PLAN DE NEGOCIOS	80
4.4 UBICACIÓN	82
4.5 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	83
4.6 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	84
4.7 PLANIFICACION DEL SITIO.....	85
4.8 ANALISIS DE DOMINIO	85
4.9 SEGURIDAD DEL PROYECTO	86
4.10 ESTANDARIZACION DE PANTALLA	93
4.11 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	108
4.12 CASO DE USO	109
4.13 DICCIONARIO DE DATOS	110
4.14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFÍA	121
ANEXOS.....	122

INDICE DE TABLAS

TABLA 1.VARIABLES.....	19
TABLA 2.SUBDIVISION DOMINIO WEB	31
TABLA 3.DOMINOS WEB.....	32
TABLA 4.DOMINIOS EXTRA.....	39
TABLA 5.DIAGRAMA DE GANTT	41
TABLA 6.EJECUCION DE GANTT	42
TABLA 7.RECURSOS HUMANOS	43
TABLA 8.DISEÑO DE HARDWARE	45
TABLA 9.DISEÑO DE SOFTWARE	45
TABLA 10.PRESUPUESTO GENERAL.....	46
TABLA 11.ENCUESTA PREGUNTA 1.....	62
TABLA 12.ENCUESTA PREGUNTA 2.....	64
TABLA13.ENCUESTA PREGUNTA 3.....	66
TABLA14.ENCUESTA PREGUNTA 4.....	68
TABLA15.ENCUESTA PREGUNTA 5.....	70
TABLA16.ENCUESTA PREGUNTA 6.....	72
TABLA17.ENCUESTA PREGUNTA 7.....	74
TABLA18.ENCUESTA PREGUNTA 8.....	76
TABLA19.ANALISIS.....	108

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1.TAZA DE CRECIMIENTO ANUAL	11
GRAFICO 2. EJEMPLO ESTRUCTURA DE UNA PAGINA WEB	25
GRAFICO 3. MODELO CASCADA	55
GRAFICO 4. MODELO ESPIRAL	58
GRAFICO 5. PREGUNTA 1 DE ENCUESTA.....	63
GRAFICO 6. PREGUNTA 2 DE ENCUESTA.....	64
GRAFICO 7. PREGUNTA 3 DE ENCUESTA.....	66
GRAFICO 8. PREGUNTA 4 DE ENCUESTA.....	68
GRAFICO 9. PREGUNTA 5 DE ENCUESTA.....	70
GRAFICO 10. PREGUNTA 6 DE ENCUESTA.....	72
GRAFICO 11. PREGUNTA 7 DE ENCUESTA.....	74
GRAFICO 12. PREGUNTA 8 DE ENCUESTA.....	76
GRAFICO 13. ESTRUCTURA DEL SITIO WEB	85

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.COMPRA WEB.....	13
FIGURA 2.COMPRA VIA WEB.....	13
FIGURA 3.SOLICITUD DE INFORMACION VIA WEB.....	21
FIGURA 4.CLIENTE O USUARIO WEB.....	21
FIGURA 5.CODIGO HTML5 DE SUBLIME TEXT.....	23
FIGURA 6. MAPA.....	82
FIGURA 7.LOCALIZACION.....	83
FIGURA 8.SEGURIDAD DEL PROYECTO.....	91
FIGURA 9.CASOS DE USO.....	109
FIGURA 10.PANTALLA DE INICIO DEL SITIO WEB.....	110
FIGURA 11.PANTALLA DE NOSOTROS DEL SITIO WEB.....	111
FIGURA 12.NOSOTROS OPCIONES DEL SITIO WEB.....	112
FIGURA 13.PANTALLA DE SERVICIOS DEL SITIO WEB.....	113
FIGURA 14.PANTALLA DE PRODUCTOS DEL SITIO WEB.....	114
FIGURA 15.PANTALLA DE JUEGOS DEL SITIO WEB.....	115
FIGURA 16.PANTALLA DE CONTACTOS DEL SITIO WEB.....	116
FIGURA 17.PANTALLA DE PUNTOS DE RED DEL SITIO WEB.....	117
FIGURA 18.PANTALLA DE NOTICIAS DEL SITIO WEB.....	118
FIGURA 19.PANTALLA DE PRECIO DEL SITIO WEB.....	119

CAPITULO I

El problema

1.1 Ubicación del problema en un contexto.

En la actualidad el internet y la web son un avance tecnológico muy grande para sociedad, la web ha sido capaz de destruir muchos obstáculos tanto físicos como económicos y lógicos, dando nuevas posibilidades. En el mundo de las aplicaciones web se aprueba el contenido de creaciones de páginas web personalizadas según el perfil y necesidades del usuario lo cual permite hacer una agradable mezcla de información, datos visuales o sonoros junto con materiales estáticos con textos, imágenes, gráficos dependiendo del gusto o petición del usuario.

La gran velocidad de comunicación y alcance que ofrece el Internet con su llegada han convertido nuestro mundo donde todas las computadoras se encuentran conectadas a la red, convirtiéndose este en el medio ideal para descubrir necesidades dando a conocer que el ofrecer soluciones a esas necesidades por la web no es un lujo, es una necesidad para poder avanzar con un negocio o empresa.

Entre las más grandes maravillas que el Internet ofrece es la capacidad de estar siempre disponible o conectado en cualquier parte y en cualquier momento mediante los dispositivos móviles.

En los pequeños locales comerciales donde lo principal es la atención a clientes constante se encuentra una gran dificultad con respecto a este problema no tratado, mediante el cual se determinan unas pérdidas de acuerdo con la eficiencia con la cual se da la atención, pudiendo agilizar y mejorar la atención al cliente. En la tecnología encontramos una característica peculiar para este sistema de información es el poder visualizar en línea los beneficios que el negocio tiene para ofrecer.

Vivimos en una sociedad que está cambiando y lo hace a una velocidad tan increíble y de una manera tan rápida que seguramente no somos todavía conscientes de lo que está sucediendo cada día, a menudo que los días avanzan se requiere de herramientas mucho más modernas, comunicaciones más eficientes que ayuden a mantener una actualización permanente de información llena de estrategias y metodologías.

Estoy seguro de que dentro de unos cuantos años todos miraremos atrás y sorprendidos pensaremos en cómo era nuestra vida sin muchas de las herramientas que se utilizaran en un futuro. La gran mayoría de esos instrumentos y aplicaciones aún no se han diseñado y desarrollado en la actualidad, pero si algo es seguro es que pronto están por venir

Las tecnologías han facilitado y han agilizado mucho la manera en la que nos Comunicamos volviéndonos a nosotros los protagonistas de todo este avance tecnológico.

Las redes sociales son la gran invención que rompió muchos muros de la manera en la cual nos comunicamos o una forma alternativa de manejar información permitiendo mantenerse en contacto con tus familiares, amigos, conocidos (sin mencionar que es increíblemente útil en Universidades y empleos) y con los contactos profesionales como (clientes, proveedores, equipo de colaboradores, entre otros).

El Internet hoy en día es la herramienta más utilizada en todo el mundo ya que permite acceder a diversos recursos y conocer no solo las necesidades de la persona si no conocer sobre otras empresas con gran facilidad dejando muy en claro que la mayoría de las empresas crecen potencialmente gracias a sus sitios web.

Si una empresa no cuenta con un sitio web, esta se ve obligada a tener su oficina abierta y atender un teléfono para ofrecer atención a sus potenciales clientes o conocer sus necesidades.

Con la llegada del sitio Web, los clientes pueden informarse de sus productos y servicios a cualquier hora, desde cualquier lugar con conexión a Internet volviendo esto un método alternativo al de atender un teléfono para ofrecer atención a los clientes.

La implementación de los sistemas de información en los pequeños locales comerciales, como un Cyber-Gamer o un Cyber es muy importante para llevar a cabo una buena atención al cliente, que sea eficaz y cómoda para maximizar los ingresos. Permitiendo llevar un seguimiento de lo sucede en el negocio y lo que tiene mayor demanda, ayudando a encaminar el pequeño local comercial dándole la ventaja de conocer lo que el cliente desea.

Por lo general este tipo de negocio lo maneja el propietario o esta contrata a una persona, esto es beneficioso para ambas partes que en el caso del empleado llevara a cabo su trabajo de manera exitosa evitando tener un error al momento de atender al cliente y evitando acumulación de ellos. Para el empleador es beneficioso porque al final podrá notar un crecimiento en las ganancias.

1.1.1 Situación Conflicto

El Cyber "MUNDO EN TUS MANOS" es un pequeño Cyber-Gamer ubicado en Saucos 3 en la Ciudad de Guayaquil.

Este Cyber-Gamer ofrece juegos varios en sus máquinas, promociones de tiempo para los clientes registrados y también tiene una sección para uso normal del pc, esta cuenta con un problema que tal vez algunos Cybers-Gamer de Guayaquil tengan y es el manejo de su información y control de los clientes debido a que siempre el pequeño local suele estar sobre excedido de clientes en espera de máquinas o solicitando información sobre los juegos o las promociones que este ofrece.

Este es un problema que analizándolo de cerca causa una pérdida de ganancias y un desgaste físico para la persona que está atendiendo a los clientes tanto el encargado como el propio dueño ya que son muchas tareas manuales que de por sí ya se realizan y si a esta se les suma la atención de los clientes solicitando información suele ser muy pesado y este problema simboliza una falta de eficiencia ya que algunos de los clientes al no saber con exactitud lo que el Cyber ofrece o el momento en que una maquina se desocupa estos optan por retirarse siendo también esta una pérdida de ganancias para el pequeño local comercial

Sin mencionar las incomodidades que se dan al haber un grupo grande de personas reunidas en un lugar de espacio limitado.

1.1.2 Formulación Del Problema

¿Cómo influye la falta de un sitio web para información alternativa en el Cyber MUNDO EN TUS MANOS de la ciudad de Guayaquil 2019?

1.1.3 Delimitación del Problema:

Aspecto: Atención al Cliente En Línea

Campo: Programación web

Periodo: 2019

1.1.4 Comprobación del Problema

Coherente: se debe de tener en cada negocio, con particularidades referentes a la atención al cliente en línea, es decir tener claro cómo brindar una atención rápida y eficiente al cliente.

Concreto: satisfacer al cliente al ofrecer un trabajo competente, y así lograr que lo distingan por lo innovador.

Viable: se cree que en la actualidad no es nada difícil crear una página web, lo que si podemos estar seguro de que tomaría tiempo el pensar cómo y que

colocar en el modelo de la página a realizar para que esta cumpla con las expectativas; ya que si se tiene las ideas claras y precisas se podrá realizar sin ningún inconveniente; por ende, tener éxitos en la elaboración de esta.

1.1.5 Objetivos.

1.1.6 Objetivo General.

Diseñar un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber

“MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.

1.1.7 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar información de las páginas web informativas y la automatización que este ofrece.
- Solucionar la Insatisfacción de los clientes del Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” mediante una web informativa para los clientes.
- Diseñar un sitio web para el proceso de atención al cliente y que proporcione información crucial sobre “Cyber Mundo En Tus Manos”.

1.2 Justificación e importancia.

La investigación permitirá analizar información de cómo es la atención a los clientes en el Cyber Mundo En Tus Manos, y determinar que el procedimiento que se efectúa en el trabajo es manual, por lo que esto provoca un ingreso bajo y limitado en el negocio.

La característica y fortalezas más importante que una página web tiene es el permitir aumentar el número de clientes y el número de ventas o ganancias a los negocios o empresas que las usan.

La página web de Cyber Mundo En Tus Manos tiene como fin hacer que sus clientes estén conectados a su sitio web, Que los clientes que lleguen compren y consuman los productos o promociones que este tiene para ofrecer y que los clientes que compren siempre vuelvan.

Así Cyber “Mundo En Tus Manos” puede aprovechar el Internet para aumentar las ventas, expandirse en el mercado y obtener crecimiento usando la publicidad no solo bajo medios impresos si no en las redes sociales que es aquí donde se garantiza un crecimiento potencial debido a que este método es el medio más eficaz, económico e indispensable para el crecimiento de una empresa

Según (Hugo Delgado)

“Al tener una página obtendrá una segunda puerta de acceso hacia la empresa como un anuncio enorme que trabaja las 24 horas los 7 días de la semana Ampliando su mercado desde un nivel local hasta un nivel nacional o internacional mejorando la comunicación con sus clientes y proveedores aumentando la Posibilidad de encontrar nuevos clientes Generando una buena imagen para los clientes.”

Son diferentes los métodos que se han hallado en los últimos años, mientras se indagaba intentando solucionar estas incógnitas que se encuentran en el momento de realizar proyectos, ya que lo más habitual sería actuar con eficiencia y mucha rapidez; si trabajan con dichas estrategias permitirán que se alcance el éxito y esto hará que el negocio crezca, con un muy fácil manejo. El sistema que se implantara en un futuro será de gran ayuda para el Cyber Mundo En Tus Manos, porque contara con grandes beneficios para alcanzar a satisfacer las necesidades de sus clientes.

Para que la página web sea útil debe anticiparse a las necesidades de los diferentes usuario, teniendo en cuenta que estos deben tener un control amigable sobre el sitio permitiéndoles navegar con soltura y comodidad realizando las acciones que deseen sin inconveniente alguno, en otras palabras deben ser capaces de lograr sus objetivos con el mínimo de esfuerzo y con resultados satisfactorios, haciendo que el usuario desde el inicio sea capaz de usar de forma intuitiva los recursos que la pagina tiene y ofrece.

Sin olvidar el mantenimiento Revisar los enlaces periódicamente para evitar enlaces rotos o información que ya no existe, todo para evitar que los usuarios

sufren una sobrecarga de información, Ofreciendo de forma clara a los usuarios un medio alternativo de contacto con el administrador, para mejorar la opinión sobre el sitio y la microempresa.

Lo que se desea de la microempresa Cyber Mundo En Tus Manos es que pueda adaptarse a un sitio web informativo, lo cual ocasione un rendimiento óptimo de la atención al cliente en línea. De acuerdo, a los objetivos que se esperan conseguir en la indagación esto facilitara la cooperación entre el personal, encargado y dueño, permitiendo que realicen sus trabajos y a su vez puedan cumplir objetivos del negocio y satisfacción a los clientes.

Conveniencia:

Mediante la utilización de la información para la satisfacer las necesidades del cliente, se perfecciona el trabajo manual y la buena atención brinda un ambiente agradable, en el punto de trabajo permite que la persona tenga un correcto desenvolvimiento en su trabajo diario ya que el ser eficiente, atrae a los clientes.

Relevancia social:

La atención al cliente en cualquier empresa es fundamental, no sólo por el aspecto económico; cuando se habla de un ambiente de trabajo confortable sino por su influencia directa en el negocio.

Implicaciones prácticas:

Los resultados de la investigación ayudaran al desarrollo para la atención al cliente, con este sistema la microempresa mejorara sus ganancias y crecer en el mercado.

Utilidad metodológica:

Es importante la atención al cliente en línea para no tener ningún inconveniente y en un futuro puedan implementar el sistema propuesta.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Antecedentes históricos

En La Actualidad el mercado cuenta con algunas soluciones informáticas, pero no han solucionado ciertos problemas que hasta la actualidad han pasado desapercibido y como solución se dio el diseño de un sitio web con información detallada que se puede llegar a adaptar a cada una de las necesidades del cliente o usuario conforme estas vayan creciendo se ira agregando nuevas funcionalidades o mejoras.

Según (Castells, 2018) "Internet se construye, más o menos, en los últimos treinta y un años, a partir de 1969; aunque realmente, tal y como la gente lo entiende ahora, se constituye en 1994, a partir de la existencia de un browser, del world wide web)"

Según (Marques, 2013) "*La expresión Cyber es un prefijo tomado de la palabra cibernética. El Cyber es un establecimiento que posee una concentración de tecnología avanzada, como, por ejemplo: computadores, internet, entre otros.*"

En los inicios de las microempresas, se concentraban en conseguir una misión, pensando en el éxito y el fracaso de un negocio y en buscar una manera de satisfacer las necesidades de las personas.

Con el pasar del tiempo las microempresas descubrían métodos íntegros y útiles que aseguren la productividad y que sea eficaz al momento de realizar la repetición de acciones concretas, desde esta perspectiva muchas microempresas optaron en hacer uso de tecnologías, facilitar y mejorar los diversos deberes que puedan ser repetitivos esta es causa suficiente para

tomar en cuenta lo grandioso que las soluciones informáticas son las más factibles para evitar cualquier tipo de inconveniente y mejorar en muchos aspectos

según (Martinez, 2015) “un sitio web informativo son los sitios que subministran información específica a un tipo de usuarios de internet en especial”

Según (Martinez, 2015) “un sitio web comunitario une a un tipo de usuarios con un interés en común”

En la actualidad las soluciones informáticas proporcionan un crecimiento potencial, en un mundo donde se está quedando atrás el funcionar de manera manual, por este motivo se ofrece una solución al problema con métodos informáticos, siendo esta una opción más factible para poder actuar con eficiencia y responsabilidad.

Las soluciones informáticas nos permiten evitar los diferentes inconvenientes que se pueden presentar en una microempresa ayudando no solo a el crecimiento de este si no al crecimiento de ingresos, debido a que hoy en día la mayoría de los Cyber llevan una forma llamativa para atraer clientes ofreciendo promociones, carteles, letreros, entre otros. Y todas estas acciones son de manera manual como “hojas de papel”, siendo esta un método manual muy poco factible, debido a que por lo general esta se suele dañar o suele ser rayada, entre otros tipos de deficiencias, la solución informática más factible que se ofrece es una página web para evitar algunos de estos procesos manuales.

Conocemos como Cyber, a un pequeño establecimiento comercial, que nos permite, el acceso y navegación de Internet y a otros servicios en la red tales como:

Facebook: aplicación o red social diseñada con el fin de crear un espacio en el que las personas puedan intercambiar una comunicación fluida y compartir diversos contenidos de una forma sencilla a través del Internet.

Correo electrónico: servicio que nos permite el intercambio de mensajes o contenido como videos, fotos, o documentos mediante una dirección web como Gmail y Outlook.

Video chat: es la comunicación a través de Internet entre dos o varios usuarios con opciones de audio y video.

Video Juegos: es una aplicación interactiva diseñada para el entretenimiento que mediante mandos o controles nos permite simular experiencias sea en un televisor, una computadora u otro dispositivo electrónico.

Otros: En estos negocios es muy usual contar con servicios de impresión de documentos, escáner, grabación de CD y trabajos escolares entre otros.

Por lo general las personas que asisten a los Cyber van con la necesidad de un área para poder navegar en internet, llegando a considerarse operadores del equipo ya que van a interactuar de una manera semejante a la que interactúan en el mundo real, con la excepción que en un Cyber no es necesario el movimiento físico más allá que el de interactuar con su ordenador. Se ofrece un servicio que el equipo posee o el negocio que el cliente quiere o necesita. Estos servicios hoy en día ya no son solo para adolescente como se creía, sino que actualmente también acuden gran cantidad de adultos, niños y muchas personas de la tercera edad que buscan de estos servicios.

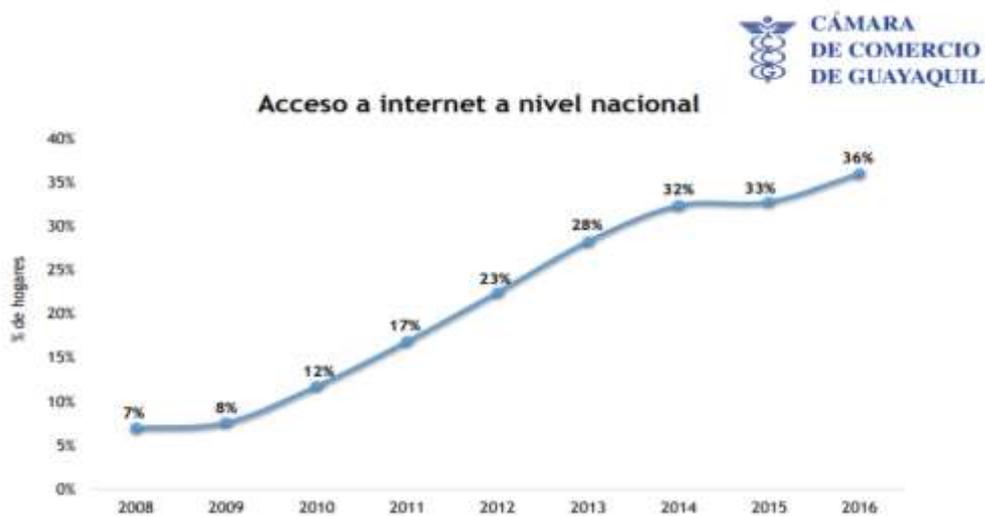
- Según (Siebel, 1999) “el grupo Analista de Industrias Tecnológicas Parallax, registro en 1988 un total de 30 millones de hogares norteamericanos que poseían Ordenador y posiblemente la mitad de ellos tenían acceso a un modem de Internet”
- Según (Siebel, 1999) “el grupo Analista de Industrias Tecnológicas Find/SVP Inc., registro que en 1996 que los usuarios web crecieron de 8.400.000 a 28 millones y dos años más tarde la cifra subió a 200 millones alrededor del mundo”

Los Cyber fueron creados con el fin de que las personas en general logren obtener una tecnología muy condensada y una serie de servicios que por lo

general no obtienen en sus hogares para así lograr ampliar los conocimientos que se tiene sobre el internet y como es el funcionamiento de un ordenador.

Según (CRESPO, 2016) “El Ecuador, lamentablemente, ocupa el puesto número 29 entre los 34 países estudiados con bajos conocimientos digitales o tecnológicos, esta con una puntuación de 54,3 sobre 100, por debajo de lo que le correspondería según su renta por capital. Solo están peor El Salvador (30), Venezuela (31), Egipto (32), Guatemala (33) y Nicaragua (34).”

Grafico.1. tasa de crecimiento anual



Autor. Cámara de Comercio de Guayaquil

Como podemos observar en el grafico 1 con respecto a la TASA DE CRECIMIENTO ANUAL, en la cual se puede corroborar que estamos fuera de la tasa de competencias de muchas microempresas que utilizan el internet como una herramienta o fuente de ingresos.

2.1.2 Antecedentes referenciales.

Analizando los diversos antecedentes históricos con todas las herramientas que se han utilizado para el diseño de páginas web, se puede decir que al pasar el tiempo ha habido muchas mejoras para el entendimiento y utilidad y uso de las páginas web para optimizar la comunicación entre los usuarios esto ha sido visto y aprovechado por las empresas. Se ha llegado a la conclusión que en los últimos años ha habido muchos investigadores, científicos y de más personas que han recopilado información con respecto al diseño de un sitio web informativo para la ayuda de una empresa o microempresa.

Según investigaciones anteriormente realizadas por diferentes autores de varias instituciones educativas, de formación académica superior; cada uno se plantea en diversos aspectos con respecto este tema y en la mayor parte de ellos se enfoca la realización del sitio web con diversos fines, estos dan como posibilidad que los sitios web servirán para que las unidades educativas e institutos puedan controlar los diversos procesos que se realizan dentro de la gestión de información aportando seguridad y optimización a las instituciones que recurran a este medio.

No hay que olvidar el alojamiento web que se empleara para el sitio web debido a que este es la herramienta que internet ofrece a sus usuarios para almacenar información o contenido con accesibilidad web

Figura 1. Compra Web



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Figura 2. Compra Vía Web



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Como observamos en la figura 1 y 2 las compras web promedio de empresa conocidas como “Produbanco” demostrando que esta actividad es algo cotidiano que da facilidad la vida a los usuarios y posibles clientes este es considerado uno de los beneficios que nos traer la web.

2.2 Fundamentación Legal

Como base primordial de este proyecto debe de ser analizado con bases legales para poder dar cumplimiento a los decretos y leyes que respaldan y garantizan la realización de este enmarcando lo siguiente por el decreto emitido por la presidencia del Ec. Rafael Correa Delgado declarando los siguientes artículos:

Decreto Uso del Software Libre
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)
Código Orgánico Integral Penal

Decreto 1014 - Sobre el uso del Software libre

Art. 1.- Establecer como política pública para las entidades de administración Pública central la utilización del Software Libre en sus sistemas y equipamientos informáticos.

Art. 2.- Se entiende por software libre, a los programas de computación que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permitan al acceso a los códigos, fuentes, y que sus aplicaciones puedan ser mejoradas.

Estos programas de computación tienen las siguientes libertades:

- Utilización de programa con cualquier propósito de uso común.
- Distribución de copias sin restricción alguna.
- Estudio y modificación de programa (Requisito: código fuente disponible)
- Publicación del programa mejorado (Requisito: código fuente disponible)

Art. 3.- Las entidades de la administración pública central previa a la instalación del software libre en sus equipos, deberán verificar la existencia de capacidad técnica que brinde el soporte necesario para este tipo de software.

Art. 4.- Se faculta la utilización de software propietario (no libre) únicamente cuando no exista una solución de software libre que supla las necesidades requeridas, o cuando esté en riesgo de seguridad nacional, o cuando el proyecto informático se encuentre en un punto de no retorno.

Art. 5.- Tanto para software libre como software propietario, siempre y cuando se satisfagan los requerimientos.

Art. 6.- La subsecretaría de Informática como órgano regulador y ejecutor de las políticas y proyectos informáticos en las entidades de Gobierno Central deberá realizar el control y seguimiento de este Decreto.

Art. 7.- Encargue de la ejecución de este decreto los señores Ministros Coordinadores y el señor Secretario General de la Administración Pública y comunicación.

Art. 385.- El sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e, Innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

- a) Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
- b) Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción Nacional, que eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir”.

Art. 386.-El sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones, e incorporará a instituciones del Estado, Universidades y Escuelas Politécnicas, Institutos de Investigación públicos y privados, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas a los saberes ancestrales”.

Art. 387.- Será responsabilidad del Estado:

- c) Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación Científica y Tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumakkausay.
- d) Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos Científicos y Tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.

Art. 20.- Los comentarios formulados al pie de las publicaciones electrónicas en las páginas web de los medios de comunicación legalmente constituidos serán responsabilidad personal de quienes los efectúen, salvo que los medios omitan cumplir con una de las siguientes acciones:

Informar de manera clara al usuario sobre su responsabilidad personal respecto de los comentarios emitidos;

1. Generar mecanismos de registro de los datos personales que permitan su identificación, como nombre, dirección electrónica, cédula de ciudadanía o identidad.
2. Diseñar e implementar mecanismos de autorregulación que eviten la publicación, y permitan la denuncia y eliminación de contenidos que lesionen los derechos consagrados en la Constitución y la ley

Los medios de comunicación solo podrán reproducir mensajes de las redes sociales cuando el emisor de tales mensajes esté debidamente identificado; si los medios de comunicación no cumplen con esta obligación, tendrán la misma responsabilidad establecida para los contenidos publicados en su página web que no se hallen atribuidos

explícitamente a otra persona. (Función Legislativa ASAMBLEA NACIONAL, 2013)

Según en la ley del comercio electrónico del (Pleno del Congreso Nacional del Ecuador, 2002) estipulo lo siguiente:

Ley De Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos.

Art. 1.- Objeto de la Ley. - Esta Ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas

Según la Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2010 en el artículo 8 y en el literal A y B describe acerca de la ley de Educación Superior y los niveles de formación en el artículo 118 y literal A, de esta misma ley, que a continuación se cita:

Ley Orgánica De Educación Superior

Art. 32.- Programas Informáticos. - Las empresas que distribuyan programas informáticos tienen la obligación de conceder tarifas preferenciales para el uso de las licencias obligatorias de los respectivos programas, a favor de las Instituciones de Educación Superior, para fines académicos. Las Instituciones de Educación Superior obligatoriamente incorporarán el uso de programas informáticos con software libre.

Art 474 Código Orgánica Integral Penal

1. Las o los proveedores y distribuidores de servicios informáticos y de telecomunicaciones deben conservar los datos de los abonados o usuarios sobre la base de un contrato y preservar la integridad de los datos sobre números telefónicos, direcciones IP estáticas y dinámicas, así como el tráfico de conexión, acceso a transacciones y la información de los enlaces de comunicación inalámbricas del servicio y la vía de comunicación por un tiempo mínimo de seis meses, a fin de poder realizar las investigaciones correspondientes. Se siguen los mismos preceptos que las interceptaciones de las comunicaciones.

2. Los abonados de servicios de telecomunicaciones que compartan o distribuyan a terceros su interconexión de datos o voz de forma comercial o gratuita, deben almacenar los datos relativos a un usuario sobre la base de un registro físico de conexión y preservar la integridad de los datos sobre identificación del usuario, fecha y hora de conexión inicial y final, por un tiempo mínimo de seis meses con la aplicación de medidas de cámaras de video seguridad, a fin de poder realizar las investigaciones correspondientes.”

**Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en El
Cyber
“MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.**

2.3 Variables De La Investigación

TIPO DE VARIABLES SEGÚN LA INVESTIGACIÓN

Tabla1. Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Desarrollo de un sitio web	Informativo para la insatisfacción de los clientes

Autor: Christopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

2.4 Definiciones Conceptuales

2.4.1 Importancia De La Página Web

Día a Día estamos expuestos a una gran cantidad de cosas que nos rodean entre ellas información. Y en esta era conocida como “La era de la Información”, es muy usual encontrar anuncios publicitarios, ya sea en la calle, en la televisión o en Internet. Estos anuncios no son más que una manera estratégica de dar a conocer servicios o productos que son creados con la finalidad de cubrir ciertas necesidades que las personas llegamos a tener. Hay muchas formas de transmitir esta información para que llegue a tu cerebro, puede ser de forma visual o auditiva, lo importante es que alguna de estas empresas que realizan esta herramienta pueden llegar a dar algo que tú estás buscando o necesitas. Buscar en Internet es una de las formas más rápidas y cómodas de informarte

sobre todo o encontrar algo. Hoy en día, en pleno año 2019, esto ya es como un reflejo de los seres humanos, el utilizar la web o las soluciones informáticas para simplificar la vida o en otras palabras “Automatizar Procesos Manuales” todo negocio que desee ganar clientes como técnica de marketing actual necesita estar en Internet, no basta con ser un simple perfil en Facebook.

sí un negocio no cuenta con una página web estás perdiendo cientos y miles de clientes potenciales, o al menos visitantes que conocerán por primera vez tu Empresa. En este mundo tan competitivo, ya quedo atrás el tener una tienda física, si quieres destacar y ser reconocido del resto, necesitas hacerlo de forma virtual o informática. El mejor escaparate es la web y en ella encuentras la mejor publicidad que tu negocio pueda necesitar. Puedes alcanzar a gente de cualquier parte, a cualquier hora y llegar a gente de todas las edades sin moverte de donde estás.

Poseer una página web sin importar el negocio no sólo da presencia online, sino que también aporta prestigio a el negocio, seriedad y una imagen más profesional y moderna, lo que derivará en una mayor confianza por parte del cliente a la hora de elegir dónde quieren adquirir productos o servicios. Muchas veces llega a ser el impulso que un cliente dubitativo necesitaba para decidirse por lo que el negocio ofrece. La gente en Internet es desconfiada por naturaleza y no es para menos, se necesita dar a conocer que tu negocio es “Confiable, seguro y de calidad” Esto es lo que debe transmitir una página web en condiciones.

Figura 3. Solicitud de Información Vía Web



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Figura 4. Clientes o Usuarios Web



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Como podemos observar en la imagen 3 y 4 hay los clientes solicitan información vía web a las pequeñas microempresas solicitando un servicio recalcando lo factible que es un sitio web y sus beneficios.

- Ventajas:
 - Tendrá más ganancias
 - Obtendrá mayor clientela
 - Conocerá un poco más las necesidades de los clientes
- Desventajas:
 - Se tendrá un poco más de gastos en Mantenimiento de la pagina

2.4.2 Usabilidad y compatibilidad

La página cuenta con una usabilidad muy sencilla, básica, adecuada para cualquier tipo de usuario y una compatibilidad para todo tipo de buscador web. Todo fue pensado desde los diversos tipos de usuarios que puedan ingresar al Cyber "MUNDO EN TUS MANOS" porque cuando se pasa mucho tiempo escribiendo código frente a una pantalla de computadora, aprendes a darte cuenta que lo más importante es elegir las herramientas más adecuadas para trabajar más rápido y es muy importante evaluar las diferentes opciones que hay ya que de esta decisión dependerá en gran medida la calidad de nuestro programa y la cantidad de código que se genere porque Dentro de la categoría de editores de texto no existe una elección correcta, sino que hay disponibles varias opciones.

Hay una regla conocida como “La regla del tercer click” esta se basa en que si los usuarios abandonaran una web si no son capaces de encontrar la información que están buscando en tres clicks. Esta regla se debe tener en cuenta al momento de crear un sitio web para una navegación clara, debe tener una estructura muy lógica y sencilla que sea fácil de seguir para que el usuario siempre sepa en qué sección esta y como ir a otro lado.

La velocidad de Carga influye mucho también, las páginas deben cargarse en una media de 4 segundos ya que hay usuarios con muy poco carácter y no toleran la lentitud es un dato para tomar en cuenta al momento de realizar el sitio web. Los usuarios lo más que esperarán en ver el contenido de una página web es de una media de 10 segundos. Si se tarda más es importante colocar algún mensaje, banner de precarga o barra de progreso.

2.4.3 Contenido de la página

El contenido de la página web dependerá directamente de lo que el dueño del local solicite y necesite para su microempresa. Se tiene entendido que una gran cantidad de usuarios que acuden a un sitio Web lo hacen con la intención de buscar información, la cual se presenta en forma de (texto, imágenes, vídeo, audio) así que como base de la página será mostrar información a los usuarios de lo que el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” tiene para ofrecer, El éxito de la página web depende de convertir una visita casual en algo que alimente la necesidad de información de sus clientes.

Ya que una parte los ingresos dependerán de la publicidad, como es el caso de muchos sitios informativos, necesitará mucho volumen de visitantes o usuarios (que visiten el sitio por primera vez o que ya sean usuarios habituales.)

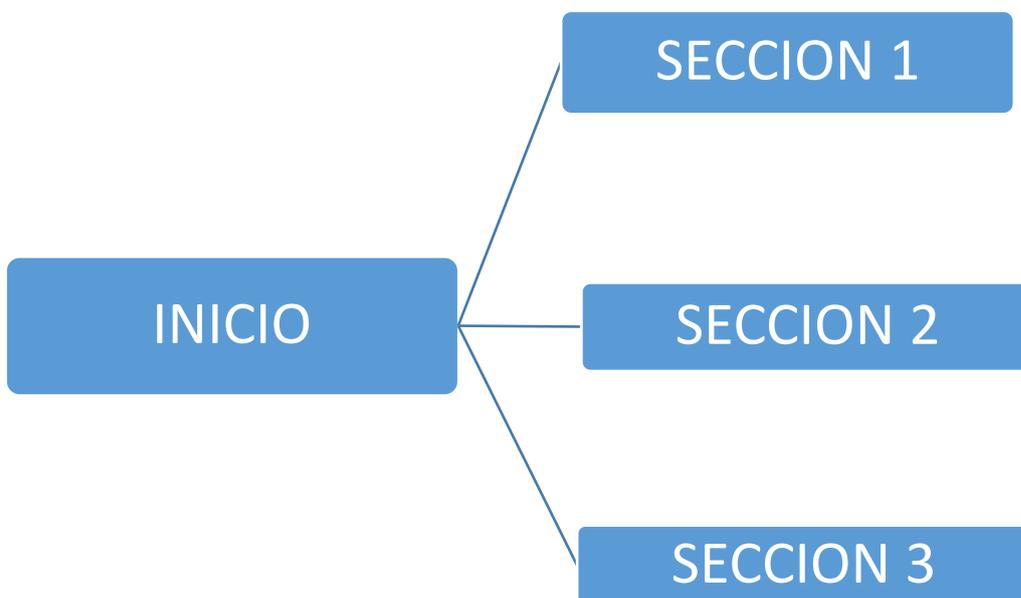
Debemos considerar que la Web es un medio de comunicación muy diferente a los que hasta ahora se conocían como “televisión, radio, prensa.”; el usuario pasa de página en página Web a ritmo de click del ratón, y generalmente pasa

poco tiempo en una misma página por eso la página web no solo será un poco llamativa si no concreta con información rápida y fácil de acceder.

Por lo tanto, no se encontrará abuso de la información textual, ya que son muy pocos visitantes que se detienen a leer completamente una página Web tomando en cuenta que todo lo que se hará contribuye a formar la imagen que tiene el público el negocio.

Diseño: se resalta la creatividad que se necesita para diseñar una página web o programas con un diseño muy específico y claro ocupando la imaginación.

Gráfico 2. Ejemplo de la estructura de una página web



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Como podemos observar en la figura 2 este es un ejemplo básico de cómo realizar una web estructurada.

2.4.4 Textos

No funciona bien el lenguaje insinuante y ambiguo que puede ser perfecto para avisos gráficos o en folletos estará realizado con un tipo de letra cómoda que el usuario pueda Mirar inmediatamente el área principal de contenido será capaz de recorrerla con la mirada buscando titulares u otras indicaciones y si el contenido no es de interés, recorre el área de navegación para decidir a donde desea ir.

Es muy importante ser gramaticalmente correcto para poder presentarlo en función de la manera en que va a ser leído de forma breve y concisa, con un 50% de lo encontraremos en una publicación impresa, porque se es conocido que el leer de la pantalla es cerca de un 25% más lento que leer de papel. También se conoce que a una gran cantidad de usuarios no les gusta hacer scroll, así que se omitirá su uso.

Hay que tener cuidado con las faltas de ortografía. Es por eso por lo que se usara un corrector ortográfico y gramático antes de publicar el texto, además es conveniente revisar los textos para evitar esos gazapos que ignoran incluso los correctores automáticos.

Hay que ser muy concisos y breves porque los usuarios tienden a no leer grandes cadenas de texto y sólo unos pocos la leen letra a letra.

2.4.5 Imágenes

Es bien dicho que “Una Imagen Dice Más Que Mil Palabras”, y aunque una página Web no es un programa de televisión, las imágenes son una parte fundamental para el usuario y el uso de imágenes precisas que expresaran lo que el sitio web quiera trasmitir, para evitar cualquier sentimiento de frustración que pueda llegar a experimentar el usuario y no sea canalizada hacia los

autores del sitio Web por la propia imagen creada evitando la saturación de imágenes.

2.4.6 Página de inicio

Se presentará el sitio Web de forma promocional para generar ventajas en el negocio, la página de inicio actuará como tarjeta de bienvenida para las visitas con gran credibilidad, marca y reputación, con una combinación de publicidad, comercio e información dependerá el ofrecimiento de una buena experiencia de calidad para el usuario y los visitantes.

La página de inicio estará ligada a la misión principal de la página web y es de Convertir visitantes casuales en usuarios fieles y potenciales clientes para el Cyber "MUNDO EN TUS MANOS".

2.4.7 Tipos de menú de Navegación

Es un menú que el usuario será capaz de moverse con soltura y facilidad por las distintas páginas del sitio web, encontrara lo que busca rápidamente, sin llegar a perderse yendo de un enlace a otro sin saber dónde está, es un menú concreto y eso es imprescindible en toda página web. Es conocido como una parte importante de la organización de la estructura de la web.

2.4.8 Pie de página

El pie de página del sitio web esta para mejorar la navegación del sitio.

Usualmente no se utiliza para poner enlaces a todas las secciones, pero sí para poner enlaces importantes o que se considere que deben aparecer en todas las páginas de la web, por ejemplo, información legal sobre la empresa, direcciones de contacto, políticas de uso del sitio, entre otros, y eso es lo que podremos observar en nuestro pie de página.

2.4.9 HTML5

Es conocida como la quinta versión importante del lenguaje básico de la World Wide Web, HTML su desarrollo es regulado por el Consorcio W3C.

No es muy conocido en viejas versiones de navegadores por sus nuevas etiquetas, se le recomienda al usuario común actualizar su navegador a la versión más nueva, para poder disfrutar de todo el potencial que HTML5 ofrece.

- Ventajas: Es un lenguaje muy cómodo al momento de usar para programación web
- Desventajas: se debe tener un conocimiento básico en programación para poder usarlo no es un lenguaje de programación que cualquiera pueda usar

2.4.10 SUBLIME TEXT

Es un editor de texto y editor de código fuente que este escrito en C++ y Python.

Fue creado como una extensión de Vim, pero al pasar el tiempo fue creando una identidad propia, por esto aún conserva un modo de edición tipo vi llamado Vintage mode.

Se lo puede descargar y evaluar de forma gratuita. Pero no es un software libre o de código abierto y se debe obtener una licencia para su uso continuado, aunque cuenta con una versión de evaluación que es plenamente funcional y no tiene fecha de caducidad.

- Ventajas: Lenguaje fácil y cómodo de usar
- Desventajas: Necesita de una licencia para su completo uso

Navegador web: es un software, aplicación o programa que nos concede el acceso a la Web, interpretando la información de varios tipos de archivos o sitios web para que nosotros podamos visualizarlos.

Página Web: Es un documento electrónico, adaptado únicamente para la web; este contiene información digital la cual puede provenir de datos visuales y sonoros o una mezcla de ambos a través de texto, imágenes, audios, videos entre otros tantos materiales dinámicos o estáticos.

En el presente documento presenta lo siguiente:

2.4.11 Hosting

Es un sitio web que ofrece internet a sus usuarios para guardar datos mediante la web, la internet nos ofrece diversos tipos de hosting tratando de cubrir las necesidades de los usuarios y de todas sus necesidades las 6 más comunes son:

- *Hosting Compartido:*

Este es un espacio especialmente reservado, para un usuario, dentro de un servidor compartido con varios usuarios. Este servidor es capaz de alojar varias webs al mismo tiempo ya que se subdivide su espacio o capacidad de alojamiento en espacios más pequeños donde se encuentra cada uno de los sitios web que esta tiene alojados.

- *Servidor Dedicado:*

Es un computador con una red que es especialmente reservada para servir específicas necesidades de una red, el ejemplo más claro y común es un Cyber donde una computadora sea la encargada de administrar las comunicaciones entre todas las otras computadoras.

- *VPS (Servidor Privado Virtual):*

Es conocido como el método para particionar un servidor físico en varios servidores virtuales de tal manera que todo llegue a funcionar como si se estuviese ejecutando en una sola máquina.

- *Cloud Hosting:*

Este es el más reciente, novedosa y conocida en toda la tipología de los hosting o alojamiento conocido como Cloud o “La Nube”, su disponibilidad y recursos están suministrados por un numero virtualmente ilimitado de máquinas actuando sobre un único sistema

- *Hosting Reseller:*

Este es un tipo de alojamiento web, más conocido como un tipo de plan de alojamiento dentro del servidor haciendo que este pueda revender un alojamiento dentro de este mismo plan, dándonos la opción para poder crear varios subdominios y agregar algunos dominios externos.

- *Mail Hosting:*

Este hosting es única y especialmente dedicado al correo electrónico o al Mail.

2.4.12 Dominio

Es el cual determina si un sitio web exclusivo y es la parte importante de una dirección web el dominio web está estructurado por el nombre que se desea y la terminación más común conocida como:

Tabla2.Subdivisión Dominio web

DOMINIO	DESCRIPCIÓN
.es	esta terminación también es conocida como un dominio de primer nivel, y el nombre es considerado un dominio de segundo nivel
.com	significa un Negocio con fines de lucro
.edu	Significa una Organización educativa,
.net	que a su vez Significa Organización en Internet
.info	Significa a su vez Sitio que brinda información
.org	Significa Organizaciones sin fines de lucro
. gob	Es la más conocida para Instituciones gubernamentales.

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Los dominios web se subdivide en:

Tabla3. Dominios web

DOMINIO	DESCRIPCIÓN
<i>Dominios de Nivel Superior Genéricos (GTLD)</i>	Es catalogado como una categoría de nivel superior que mantiene el uso en el sistema de nombres de dominios de la Internet.
<i>Dominios de Nivel Superior Geográfico (CCTLD):</i>	Tan bien catalogado como una categoría de nivel superior que es especialmente usado y reservado para un país o territorio dependiente.
<i>Dominios de Tercer Nivel</i>	Como se mencionó anteriormente es la terminación del nombre del dominio que está ubicado en la izquierda del punto del dominio segundo nivel.
<i>Dominios de segundo Nivel</i>	Como se mencionó anteriormente es la sección del nombre de un dominio y se encuentra ubicado a la izquierda del punto.
<i>Subdominios</i>	Los subdominios en su totalidad se conforman por una palabra antes del dominio principal. Lo más usual es que la palabra nos da la noción sobre el enfoque del sitio o describe una sección ya sea dentro de la organización o dentro del sitio web.

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

2.4.13 Dominio Aplicado a La Web

Podemos encontrar muchas empresas respaldadas a dar un servicio de Hosting en Ecuador, el aplicado en la web seria Farency Hosting Ecuador debido a que es una empresa recomendada y con muy buen servicio muy completo y extenso respaldado por sus clientes nos ofrece una Web Hosting fácil de usar, Ponen tu negocio en Internet Son el proveedor de alojamiento web con mayor alcance nacional.

No importa el tamaño de la empresa o si es un negocio personal, tienen un paquete de alojamiento web que se adapta exactamente a todo tipo de necesidades y presupuesto para todo tipo de clientes.

PRINCIPIANTES o AVANZADOS: El servicio está diseñado para cualquier tipo de usuarios y orientando especialmente para principiantes y emprendedores que desean dar sus primeros pasos en internet, todas las configuraciones están incluidas mientras un asesor está en contacto permanente para brindar su apoyo con cualquier aspecto del servicio.

Tiene SSL Incluido – Compatible con Joomla, WordPress 100% COMPATIBLE Incluye C- Panel individual de administración, además nos permite instalar de manera gratuita CMS como Joomla o WordPress para empezar a trabajar inmediatamente. Incluye total acceso a creación de cuentas de correo como Email corporativo permitiendo Enviar e-mail con el nombre de la empresa: usando Yahoo!, Hotmail o Gmail para comunicarse con los clientes de manera inmediata incluso sin necesidad de tener página web. Un Servicio compatible con Outlook, tables y teléfonos celulares. También nos ofrece una base de datos, estadísticas, archivos y respaldos en la website con una Garantía de reembolso total de 30 días.

Ofrece una garantía de reembolso dentro de los primeros treinta días posteriores a la contratación de servicios de web hosting en caso de no encontrar satisfacción total en algunos de los aspectos del servicio.

Nos brinda El soporte técnico más eficiente del mercado con una ATENCION PERSONALIZADA 24/7: Son el único proveedor con Soporte Técnico en tiempo real, te brindan ayuda en línea de manera inmediata a manejar cualquier aspecto relacionado con el servicio de manera eficiente y sin esperas innecesarias.

Miles de clientes en Ecuador respaldan su gestión: Su mercado abarca desde las empresas privadas a pequeños negocios, profesionales independientes, estudiantes, proyectos start-up, colegios, universidades hasta instituciones del estado a nivel nacional. Con una trayectoria que está muy presente en todo Ecuador.

¿Se preguntarán por que se eligió hosting Ecuador para este proyecto?

A diferencia de muchos proveedores, que pueden ofrecer sus servicios en el Ecuador, pero no existen físicamente en nuestro país, Hosting Ecuador EC es un proveedor nacional con presencia física en Quito-Ecuador, de tal manera que los clientes tienen la garantía de que están adquiriendo un servicio con un proveedor local, esto es increíblemente útil al momento de requerir cualquier tipo de asistencia, soporte o incluso reclamo de cualquier tipo. Ofrecen un servicio adaptado a la realidad y necesidades de nuestro país, en nuestro idioma y con respaldo real y de manera ininterrumpida. Llevan más de 4 años de gestión comercial en Ecuador ofreciendo servicios de alojamientos web de manera responsable, sin promesas ficticias o precios irreales o de carácter publicitario que son frecuentemente mal utilizadas por muchos proveedores en este medio.

No solo venden alojamiento web, sino que ofrecen a sus clientes el servicio más completo en el mercado en cuanto a asesoría, soporte técnico y atención

al cliente. Ponen especial interés en aquellos usuarios sin experiencia, quienes están empezando sus actividades comerciales o proyectos personales en internet y requieren de un servicio completo, sin complicaciones técnicas que resolver y listo para ser usado en un negocio. Pueden garantizar una experiencia totalmente satisfactoria en aspectos como atención al cliente, estabilidad del servicio, seguridad y facilidad de uso cabe recalcar que también nos ofrece una base de datos muy confiable diseñada a necesidad del cliente la cual es manejada por Hosting Ecuador EC y esto es información la cual solo se maneja con el dueño del contrato manteniendo a gente capacitada manejando la base de datos y brindándonos un producto de calidad “Para más información contactar a Hosting Ecuador EC para formulación de contratos” .

¿En cuanto a soporte técnico?

Son el único proveedor en el Ecuador que se ha destacado por ofrecer principalmente tres líneas principales de asistencia tanto para nuevos usuarios como para clientes experimentados. Sus servicios han sido adaptados para las necesidades reales del mercado ecuatoriano.

1. Chat en vivo y atención telefónica directa en oficinas en la ciudad de Quito de lunes a viernes en horario regular de oficina.
2. Tickets de soporte 24/7 incluyendo días festivos y feriados en combinación con el Blog de Soporte en español más completo que se puede encontrar en el mercado
3. Adicionalmente dispone de soporte en tiempo real vía TeamViewer para asistirlo de manera específica en temas puntuales a nivel nacional sin importar la ciudad donde nos encontremos

¿Si eres nuevo y no sabes que necesitas para poner tu sitio web en internet?

Necesita principalmente dos cosas:

- Un Hosting, que es el espacio en internet donde almacenará el sitio web, mientras más grande sea el proyecto mayor será el espacio que se necesita contratar.
- Un Dominio que será el nombre que llevará la página web, por ejemplo: www.tunegocio.com
- ¿cuánto cuesta el alojar una página web y como saber cuál es el paquete de hosting más apropiado?

Han creado una página practica de hosting para principiantes que ayudan a identificar con exactitud cuál es la necesidad real del usuario evitándole realizar compras innecesarias.

- ¿en cuánto tiempo se activa el servicio después de contratarlo?

Se Activa las cuentas el mismo día de su compra sin importar si se realizan en días feriados o festivos, las activaciones se realizan de lunes a domingo de manera ininterrumpida.

- ¿qué tipo de servicios están disponibles?

Encontramos Alojamiento web de tipo: Shared o compartido, VPS, Servidores Dedicados a Registro de dominios comerciales (. com/.edu/.ec/otros) Servicios de Email corporativo (envió de email con el nombre de la empresa) Campañas de posicionamiento Google AdWords, Sistema de pago en línea vía PayPal. Formularios en línea para suscripciones, eventos seminarios, reservas online para hoteles o restaurantes entre otros.

- ¿si no tengo página web, pero necesito el servicio de email corporativo, puedo contratarlo?

Si, el servicio de email corporativo no necesita de una página web para poder ser utilizado, usted podrá contratar este servicio en todo momento y configurarlo de acuerdo con sus necesidades. Las cuentas de correos son emitidas y podrá usarlo desde la web o desde su computador o dispositivo móvil con administradores como Outlook (Windows) o Mail (Mac).

Usted podrá cargar su sitio web o editarlo en cualquier momento independientemente del servicio de email corporativo.

➤ ¿puedo comprar hosting y dominio por separado?

Si, su servicio funciona con cualquier dominio comprado con cualquier proveedor. Si ya se posee un dominio se podrá afiliarse a ellos en todo momento de igual manera si ya se tiene hosting con otro proveedor y lo que se necesita es un dominio nos brindan su ayuda inmediatamente, sin embargo, recomiendan adquirir ambos servicios con un mismo proveedor, de esa manera cualquier inconveniente o mantenimiento se podrá solventar de manera rápida.

¿Cómo se adquiere el servicio de hosting y/o dominio?

Se empieza por la compra desde la página web de Farency Hosting Ecuador. Una vez realizado el pago se procede a completar un formulario de inscripción en el sistema le pedirá el número de comprobante o depósito y sus datos de facturación, se verifica la información y se activa enseguida.

➤ ¿cuál es la ventaja de tener soporte técnico TeamViewer?

Son el único proveedor que le ofrece soporte técnico remoto (TeamViewer), pueden solucionar cualquier problema o duda con respecto al servicio directamente en su computador de manera inmediata y con total comodidad para los clientes ya que se lo realizan sin necesidad de una visita técnica evitando así interrupciones en sus actividades diarias.

➤ ¿cuáles son las tecnologías compatibles con este dominio o sistema?

El servicio es compatible con una enorme variedad de lenguajes de programación y scripts que existen en el mercado, entre ellos los más populares son HTML, Adobe MUSE, CMS Joomla, WordPress, Moodle, Os Commerce, Presta Shop. Adicionalmente todos los planes traen auto instaladores de estos servicios que el propio usuario podrá instalarlos en pocos minutos de manera automática (si se desea más información detallada sobre compatibilidad visitar la página web de Farency Hosting Ecuador)

- ¿no quiero arriesgar mi dinero, como se si el servidor tiene lo que necesito?

Son el único proveedor que ofrece la posibilidad de probar el servicio antes de pagarlo, de esta manera se puede conocer exactamente si su servicio tiene lo que el usuario está buscando.

- ¿después de realizar el pago como se accede al servicio?

Una vez contratado el servicio se envían por email todos los datos de acceso, claves y demás instrucciones para acceder a la cuenta.

- ¿cuáles son las formas de pago?

1. deposito o transferencia en el Banco Pichincha cuenta corriente 3077734104 a nombre de Grupo Farency.
2. Pagos directos con su tarjeta de crédito vía PayPal (Visa, Máster Card, American Exprés)

- ¿es seguro pagar con tarjeta de crédito?

Si, es totalmente seguro, la información de su pago la gestiona directamente PayPal que es la empresa más reconocida a nivel mundial en sistemas de pago por internet.

- ¿estoy fuera del Ecuador, puedo contratar el servicio?

Si, el servicio de hosting y dominio se ofrece dentro y fuera de Ecuador y lo puede pagar con tarjeta de crédito vía PayPal.

- ¿canales de asistencia?

Chat en línea (lunes a viernes de 9:00 a 18:)

Chat en línea (sábado 10:00 a15:00) bajo demanda

Llamadas directas en Quito Ecuador al+5932226627

Ticket de soporte 24/7 todos los días del año (incluye feriados).

En Ecuador podemos encontrar algunas opciones de dominio muy factibles para cualquiera que desea montarse un sitio web entre estas tenemos:

Tabla 4. Dominios extra

DOMINIO	DESCRIPCIÓN
GoDaddy	GoDaddy está capacitando a los emprendedores de todo el mundo al brindarles toda la ayuda y las herramientas para tener éxito en línea
Bluehost	equipo de expertos interno está siempre disponible para ayudarlo a responder sus preguntas, comenzar y hacer crecer su presencia en línea. ¡Puede llamar, chatear o enviar un correo electrónico en cualquier momento!
Hostinger	Hostinger es un proveedor líder mundial de alojamiento web barato para millones de personas inteligentes, que realmente les encanta ahorrar mucho sin perder las características de alojamiento web barato premium y de alta calidad.
Hosgator	Para convertir su gran idea en una realidad, su empresa necesita la flexibilidad de alojamiento compartido.
NetworkSolutions	Nuestros experimentados representantes de servicio al cliente están aquí para ayudar a que su negocio tenga éxito en línea. Ya sea que busque ayuda, información o respuestas, estaremos encantados de proporcionarle las soluciones que necesita.

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

2.4.14 Servidor

Un servidor Web es conocido como un programa que utiliza el protocolo de transferencia de hiper texto, HTTP para servir los archivos que forman páginas Web a los usuarios, en respuesta a sus solicitudes, que son reenviados por los clientes HTTP de sus computadoras. Las computadoras y los dispositivos dedicados también pueden denominarse servidores Web.

- *Servidor virtual (VPS): es conocido como el método para particionar un servidor físico en varios servidores de manera que todo funcione como si se estuviese ejecutando en una sola máquina.*
- *Servidor dedicado: no es más que el ordenador comprado o arrendado que es utilizado para prestar servicio específicamente relacionados con el alojamiento web y otros servicios en red.*

2.4.15 SEO WEB

Es denominado el conjunto de técnicas utilizadas para maximizar y aumentar el tráfico de calidad hacia un sitio web mediante la mejora del posicionamiento de un site en las SERP's Implementación Proceso de períodos ya destacados con el fin de publicar conclusiones perceptibles y claras.

2.5 Cronograma de ejecución del proyecto

2.5.1 DIAGRAMA DE GANTT

Tabla5. Diagrama de Gantt

Id.	PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS	Comienzo	Fin	Duración													
					10	11	12	13	14	15	16	17	18				
1	Compra de Materiales	10/1/2019	11/2/2019	4,6s													
2	Cableado Eléctrico	15/2/2019	15/2/2019	,2s													
3	Instalaciones	12/2/2019	14/2/2019	,6s													
4	Servidor	18/2/2019	20/2/2019	,6s													
5	Programación de la Pagina	21/2/2019	8/5/2019	11s													
6	Diseño de la Pagina	9/5/2019	19/7/2019	10,4s													
7	Entrega Dominio del Servidor	22/7/2019	26/7/2019	1s													
8	Pruebas	29/7/2019	2/8/2019	1s													

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

2.5.2 Plan de Ejecución basado en el diagrama de Gantt.

Tabla6. Ejecución de Gantt

No°	Objetivos específicos	Actividades	Recursos
1	Recolección de información	Entrevista con Conocedores De este tema	Ingenieros, Analistas, Programadores y Extranjeros.
2	Encuestas o Entrevistas	Encuesta con Clientes de la microempresa	Clientes
3	Análisis de los datos	Revisar Información recaudada	Analista
4	Diseño de Web	Diseñar Pantallas	Diseñador
5	Ejecución de pruebas del sitio web	Revisión del lenguaje de programación	Programador
6	Ejecución de la web	Publicación del sitio web	Programador
7	Ajustes del sitio web	Ajustes en trabajo pendiente	Programador

Autor: Christopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

2.6 Recursos

La adquisición y el mantenimiento de la Web son los principales datos para tener en cuenta, no es barato crear una Web en Internet.

Resulta esencial para los sitios Web retener clientes y atraer a nuevos clientes a través de servicios existentes proporcionados por un sitio.

Se realizaron diversas encuestas para poder obtener información y para ello se utilizó la realización de copias del formato de la encuesta.

Anillado del documento respaldando lo aprendido en el seminario.

2.6.1 Recursos Humanos

Recursos Humanos

Tabla7. Recursos Humanos

Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” de la Ciudad de Guayaquil	
Personal	Cantidad
Propietario	1
Socio	1
Trabajadores	2
Investigador	1
Administrador de la empresa	1
Trabajadores de la empresa	3
Total:	9

2.6.2 RECURSOS TECNICOS

Cliente - Requerimientos de hardware

El recurso informático de hardware debe tener las siguientes características como mínimas cuya descripción se dará a continuación:

- Disco Duro de 800gb.
- RAM 16 Gb.
- Procesador Intel® Core™ i7-6500U3,10 GHz

Cliente - Requerimientos de software

En cuanto a recurso informático de software debe tener las siguientes características como mínimas que serán descritas a continuación:

- Windows 7.
- Net. Framework 4.

Server - Requerimientos de software

El recurso informático debe tener las siguientes características como mínimas cuya descripción se dará a continuación:

- Windows Server 2012.
- Microsoft SQL Server Management Studio 2014

HARDWARE PARA DISEÑO DE SITIO WEB

Las especificaciones técnicas deben de tener las siguientes características:

2.6.3 HARDWARE PARA DISEÑO DE SITIO WEB

Tabla8. Diseño del Hardware

CANT.	HARDWARE	CARACTERISITICAS	LOCALIDAD	COSTO
1	Server Intel® Core™ i7-6500U	Memoria DDR5 16GB 120SSD 1TB HDD	Cyber	\$ 1.475
5	Implementación de red LAN	UTP categoría 5 Blindado	Cyber	\$ 100
1	PC Intel® Core™ i7-6500U	Monitor 22" 1TB HDD DDR5 16GB TARJ. RED 10/100/1000	Cyber	\$ 850
COSTO TOTAL				\$ 2.425

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

2.6.4 SOFTWARE PARA DISEÑO DE SITIO WEB

Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional:

Tabla9. Diseño del Software

CANT.	SOFTWARE	DESCRIPCIÓN	COSTO
1	Licencia Windows 7	Profesional	\$ 100
1	SQL Server 2012	Profesional	\$ 320
1	Net. Framework 4	Profesional	\$ 400
COSTO TOTAL			\$ 820

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

2.7 PRESUPUESTO GENERAL PARA DISEÑO DE SITIO WEB

Recursos Humanos, Materiales y Económicos

Tabla10. Presupuesto General

CANT.	RUBROS	SUB TOTAL	TOTAL
1	Recursos Humanos	\$ 1000.00	\$ 1000.00
1	Recursos Hardware	\$ 2.425.00	(\$ 2,425.00)
1	Recursos Software	\$ 820.00	(\$ 820.00)
1	Servicio Técnicos	\$ 400.00	\$ 400.00
1	Varios	\$ 250.00	\$ 250.00
COSTO TOTAL		\$ 3,995.00	

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

CAPITULO III

Metodología

3.1 Presentación de la Microempresa

El Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” ubicado en la ciudad de Guayaquil inició en el año 2014, con cinco años de experiencia; en el conocimiento de las necesidades del cliente, esta microempresa cumple con todos los requisitos que estipula la ley, funciona legalmente hasta la actualidad. Esta microempresa fue creada con el objetivo de prestar sus servicios a los usuarios de manera eficaz, eficiente ofreciendo un servicio responsable y de calidad.

3.1.1 Modo del Servicio

Nuestra página web presta un excelente servicio de información al cliente, el cual puede ser visualizado por cualquiera que esté interesado en adquirir los servicios de la microempresa ya mencionada ya que por medio de la página estará brindado información total de lo que ofrece la microempresa para que el usuario pueda llegar a elegir todo lo que considere necesario.

3.1.2 Productos Competitivos

Consideramos competencias a todas las microempresas que brinden servicios similares a los que ofrece el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”.

Fortalezas y debilidades de la microempresa frente a los competidores

Fortalezas

- Asistencia de calidad en copiadros y trabajos de internet
- Espacio Web al alcance del Cliente.
- Innovación de productos
- Mantenimiento técnico.
- Asistencia de publicidad para nuestros usuarios
- Responsabilidad y puntualidad.

Debilidades

- No es tan nuevos en el mercado.
- Aun no alcanza su total desarrollo.

3.1.3 Propagación del servicio que se ofrece.

Aprovechamos la tecnología usando las redes sociales, tales como Facebook y Instagram para ampliar el rango de publicidad y alcance de clientes, cuenta con servicios de internet, y trabajos de cualquier índole principalmente para escuelas, colegios y personas particulares o videojuegos para la distracción de cualquiera.

Por lo cual se concluye que es una obligación crear publicidad de la microempresa mostrando lo que ofrece a través de un sitio web, por medio de publicidades para que se conozca la nueva modalidad de servicios que ofrece el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” a través de la web.

3.1.4 Tácticas de ventas de nuestros servicios

Procederemos a mencionar los puntos a manejar como estrategia de ventas:

- página Web de la microempresa.
- Manejo de control y registro
- Uso de Hojas de publicidad
- Uso de Redes Sociales Facebook, e Instagram.
- Brindar Ayuda a las Unidades Educativas.

3.2 Diseño metodológico de la investigación

Este trabajo de titulación ha sido realizado para la creación y diseño de un sitio web con efectividad, el cual tiene como solución crear un sistema de promoción publicitaria en el internet, que ayudara al beneficio del cliente y a la microempresa “MUNDO EN TUS MANOS”.

3.2.1 SOBRE LA METODOLOGIA

3.2.2 Antecedentes de la Empresa

En el 2014 iniciamos como un negocio que busca ayudar a la comunidad y a los usuarios, a través de los cuales nos hemos mantenido buscando la manera para mantenerse en el mercado con mucha constancia y responsabilidad continuamos, estas constantes nos han permitido estar en pie con nuestros servicios.

Misión

Satisfacer las necesidades de toda la población estudiantil y público en general, proporcionar a todos los clientes un excelente servicio de calidad con los equipos de cómputos más actualizados y mayor velocidad de internet “productos de buena calidad”, con precios competitivos, incorporando nuevos productos artículos y servicios requeridos por los clientes al mismo tiempo encontrar la manera de brindar comodidad y seguridad descuentos y reducir costos de productos para un beneficio directo al cliente.

Visión

Lograr sobresalir en el mercado de servicio de Cyber, que nuestros clientes nos consideren líderes en cuanto a servicio y alternativas de consumo viéndonos como una buena opción para todos los clientes en general y lograr el máximo crecimiento para llegar a ser una microempresa con un mejor prestigio reconocido a nivel Nacional, capaz de satisfacer las necesidades de los clientes, y así mismo de sus proveedores. Ya que por medio de su popularidad Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” llegue a expandirse hasta tener 2 o más locales en el país o en la ciudad de Guayaquil.

➤ **Productos que ofrece Cyber “Mundo En Tus Manos”:**

- Monitor
- CPU
- Teclado
- Mouse
- Impresora
- Regulador de voltaje
- Audífonos diadema
- Parlantes
- Resma
- Tintas
- Cartuchos y Repuestos en general.

➤ **Servicios que ofrece Cyber “Mundo En Tus Manos”:**

Mantenimiento, reparación y actualización de:

- Laptops
- Computadoras de escritorio
- Impresoras
- Tablet´s
- Instalación de programas

- Software
- Servicio de internet, Impresiones
- Trabajos de investigación.

3.3 Diseño y tipos de Investigación

3.3.1 Métodos de la investigación

Entrevistas:

Es considerada un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación entre una, dos o más personas donde el entrevistador es el designado para realizar las preguntas con el objetivo de obtener determinada información, ya sea de tipo personal o no, Este método es usado para documentar y para la revisión usando el método histórico-lógico mediante la observación e interpretación.

Encuestas:

Las encuestas son consideradas un método de investigación y recopilación de análisis-sistemático recolectando información de grupos seleccionados de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una gran cantidad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se desean alcanzar.

3.3.2 Tipo de la investigación

Este trabajo en esquema de la investigación se realiza mediante el control de variables ya experimentadas concluyendo lo siguiente: La variable independiente (Diseño de un sitio web informativo capaz de ayudar a

promocionar y divulgar los productos ofertados por el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”), en la implementación conocer la forma del proceso de la variable dependiente: (Mejorar el crecimiento económico), Según (Sampieri, 2010)

” Las buenas ideas de investigación (no son necesariamente nuevas, pero sí novedosas)”.

- **Investigación Exploratoria:**

Realizando los estudios exploratorios nos permiten una aproximación a muchos fenómenos desconocidos, con la finalidad de aumentar el grado de familiaridad mientras contribuye con ideas en cuanto a la forma correcta que se debe de abordar una investigación en particular.

En este proyecto se utilizó el método exploratorio, el cual permitió recolectar, presentar, organizar, analizar los datos resultantes de lo cual forma parte la observación.

- **Investigación Descriptiva:**

Este método trabaja sobre realidades y hechos, su característica principal es la de presentar una interpretación correcta o exacta. Esta puede contener cualquiera de los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos o De Correlación.

En esta investigación se utilizó la investigación descriptiva debido a que esta logra profundizar y exponer el objetivo de la situación en la cual vemos a la microempresa. En la cual nos señala las situaciones y características que pueden servir para una futura investigación de mayor profundidad.

- **Método Empírico**

Esta mantiene firmemente que la experiencia es la fuente de todo conocimiento y que este depende en su última instancia del uso de los sentidos. Como unos de los métodos empíricos tenemos:

- **Investigación cualitativa**

Se conoce como aquellos datos que están diseñados para la recopilación de datos en concretos tales como cifras. Estos datos pueden ser estructurados y estadísticos. Este tipo de investigación Brindan el respaldo que se necesita para llegar a conclusiones generales dentro de la investigación mediante la Formulación de tu hipótesis y el llegar a Incorporar el elemento humano.

- **Investigación Cuantitativa**

Son aquellos datos que recopilan información con el fin de describir un aspecto, en lugar de medirlo. Se compone por impresiones, opiniones y perspectivas. La encuesta cualitativa es menos estructurada, ya que esta busca la manera de profundizar en el tema para obtener información sobre las motivaciones, los pensamientos y las actitudes de las personas. Obteniendo datos que aportan un conocimiento profundo a partir de las preguntas de investigación y sus resultados son más difíciles de analizar, esto se logra gracias a la Validación de tu hipótesis y al Hallar respuestas generales.

3.3.3 Marco Teórico:

Es considerada la evaluación, presentación y pertinencia de enfoques y resultados de teorías e investigaciones en diversas áreas del conocimiento, las cuales llegan a abordar de manera directa o indirecta, una problemática semejante a la del proyecto actual.

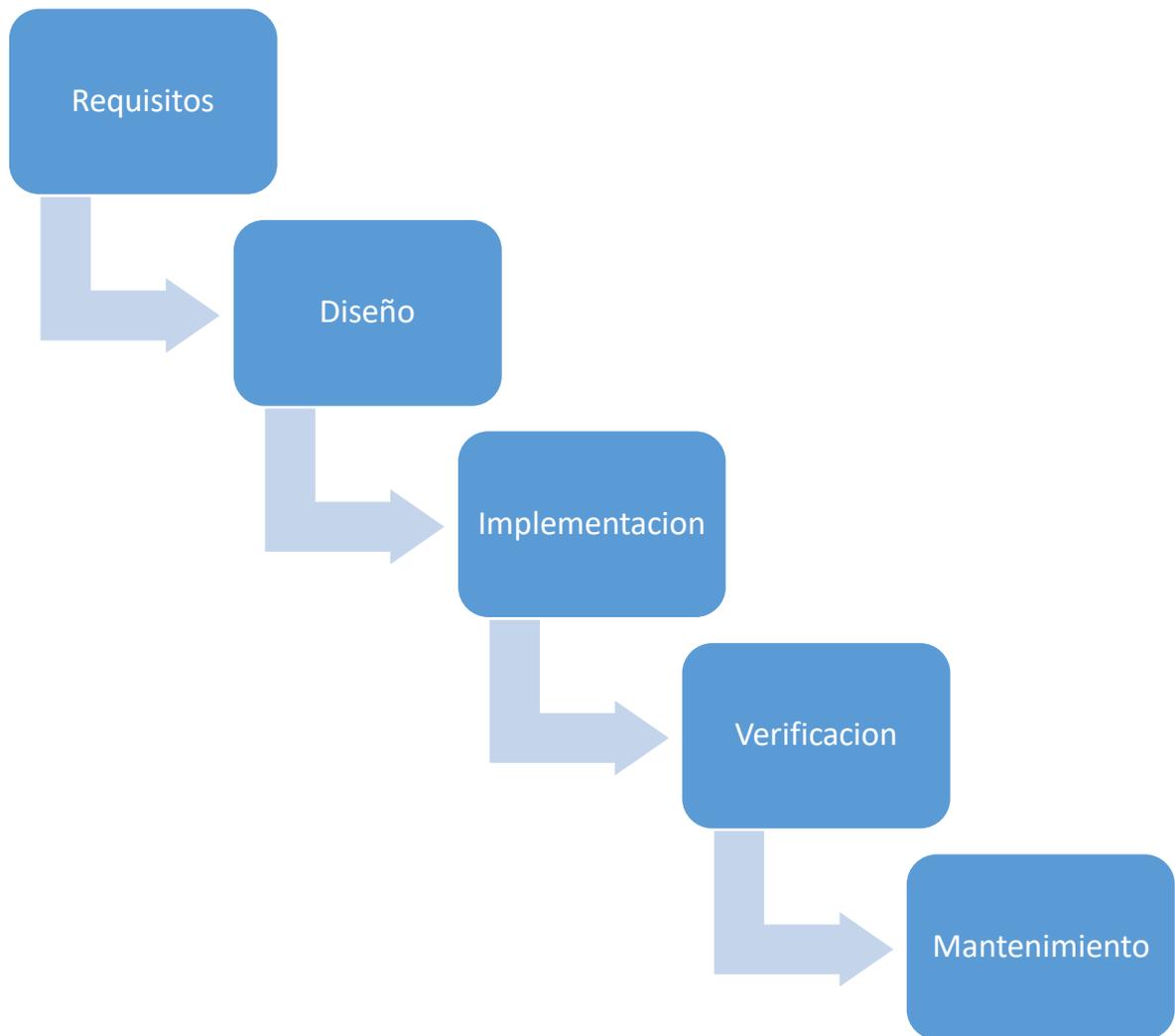
Por lo cual se logra deducir que el marco teórico es general y que este a su vez incluye al marco de referencias el cual ubica al problema de la investigación desde diferentes ángulos y puntos de vista para enfocarlos con una visión que permita su estudio a través del análisis y según como valla el encuadre al problema.

3.3.4 Análisis - Síntesis: Es un método que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual (Análisis), y la reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad. (Síntesis).

3.3.5 PROGRAMACION EN CASCADA

En el ámbito de Ingeniería de software el desarrollo en cascada es conocido como secuencial o ciclo de vida de un programa, es considerado el enfoque metodológico que ordena de manera rigurosa las etapas del proceso para el desarrollo de un software, esta ordenada de forma que el inicio de cada una de las etapas debe esperar a la finalización de la etapa anterior. Al final de cada etapa, el modelo lleva a cabo una revisión final, para determinar si el proyecto está listo para avanzar a la siguiente fase.

Gráfico 3. Modelo Cascada



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Como podemos observar en el gráfico 3 El "modelo cascada" sin modificar, El progreso fluye de arriba hacia abajo, como una cascada a continuación procederemos a desglosar y especificar cada uno de sus segmentos.

➤ **Análisis de requisitos del software**

En esta fase se llegan a analizar las necesidades de los usuarios para determinar qué objetivos se debe cubrir. De esta fase surge la memoria

llamada SRD (documento de especificación de requisitos), que contiene una especificación muy completa de lo que se debe de hacer en el sistema sin entrar en los detalles internos.

Es de suma importancia recalcar que en esta etapa se debe consensuar todo lo que se requiere del sistema y eso será lo que se seguirá en las siguientes etapas, lo que no se podrá hacer es requerir nuevos resultados a mitad del proceso de elaboración del software.

➤ **Diseño del sistema**

Es la Descomposición y organización del sistema en elementos que pueden realizarse por separado, mientras se aprovechan las ventajas del desarrollo en equipo. Como resultado de todo surge el SDD (Descripción del diseño del software), que este a su vez contiene la descripción de la estructura relacional global del sistema y la especificación de lo que se debe de hacer en cada una de sus partes, así como la manera en que se combinan unas con otras.

➤ **Diseño del programa**

Esta es la fase en donde se realizan los algoritmos que son necesarios para el cumplimiento de los requerimientos del usuario, así como también los análisis que permitirán saber qué tipos de herramientas usar en la etapa de la Codificación.

➤ **Codificación**

Esta es la fase en donde se llega a implementar el código fuente, haciendo uso de diversos prototipos, así como de pruebas y ensayos para corregir errores. Dependiendo del lenguaje de programación que se use y su versión se crean las bibliotecas y componentes reutilizables

dentro del mismo proyecto para hacer que la programación sea un proceso mucho más rápido y sencillo.

➤ **Pruebas**

Todos los elementos, ya programados, se ensamblan para llegar a componer el sistema y se comprueba si este funciona correctamente. Se buscan sistemáticamente y se corrigen todos los errores antes de ser entregado al usuario como producto final.

➤ **Implementación o Verificación del programa**

Esta fase es en donde el usuario o el cliente reciben el producto final y ejecuta el sistema, para asegurarse que este cubra sus necesidades.

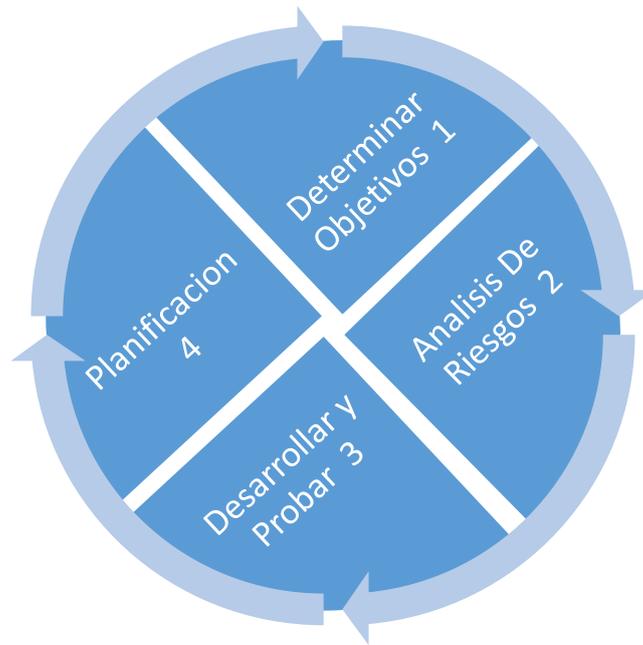
➤ **Mantenimiento**

Es considerada una de las etapas más críticas, ya que se invierte un 75 % de los recursos, en el mantenimiento del software ya que el usuario al utilizarlo como producto final puede ser que no cumpla con todas sus expectativas a largo plazo.

3.3.6 PROGRAMACION ESPIRAL

La programación en espiral es conocida como el modelo de ciclo de vida del software. Las actividades de este modelo se conforman en una espiral, en la se observa que cada bucle o interacción logra representar un conjunto de actividad

Gráfico 4. Modelo Espiral



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Como podemos observar en el grafico 4 un ciclo repetitivo circular a continuación desglosaremos cada uno de sus temas:

➤ **Determinar o fijar objetivos**

Es cuando se Fija los productos definidos a obtener: requisitos, especificación, manual de usuario, entre otros.

Fijar las restricciones es una forma de Identificar riesgos dentro del proyecto y de la misma manera nos permite realizar estrategias alternativas para evitarlos. Cabe recalcar este paso solo se realiza una vez (planificación inicial).

➤ **Análisis del riesgo**

Se realiza el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados, los daños y consecuencias que éstas puedan

producir. Se evalúan diversas alternativas. Y se debe tener un prototipo antes de comenzar a desarrollar y probar.

En resumen, es para tener en cuenta los riesgos de cada uno de los ámbitos.

➤ **Desarrollar y Probar (verificar y validar)**

Estas tareas son consideradas una actividad propia y de prueba que nos ayudan en el análisis de alternativas e identificación resolución de riesgos.

Según como resulte el resultado de la evaluación de los riesgos, se elige un modelo para el desarrollo, en el que puede ser cualquiera de los otros ya existentes, como formal, evolutivo, cascada, entre otros. Hay que considerar que, si lo riesgos de protección son la principal consideración, un desarrollo basado en transformaciones formales podría ser el más apropiado en la mayoría de los casos.

3.3.7 Modalidad de la investigación

Es muy común usar publicidad en la red informática con un tipo de investigación bibliográfica, comunicológica y cualitativa; enfocándose en el flujo de comunicación entre empresas de servicio publicitarios. El investigador realiza de manera activa el proceso, preponderando el trabajo en el campo y proponiendo una metodología que encierre el entorno de la organización.

3.3.8 Instrumentos de la Investigación.

Un instrumento de investigación es una herramienta usada por el investigador para recolectar la información de una muestra ya seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, esto facilita resolver el problema de mercadeo.

3.4 Población y muestra.

Población

El mundo en su totalidad está conformado por personas, animales y cosas quienes son considerados un propósito en el campo de estudio en investigación en cualquier lugar designado, según a quien la investigación describe.

Muestra

Encontramos un porcentaje de personas que están fuera de la localidad debido a diversas situaciones, lo cual delimita su estudio o control inmediato.

3.5 Pasos o procedimientos de investigación

Vamos a dividir esto en 10 sencillos pasos según (Sampieri, 2010):

1. Tener la idea a investigar
2. Plantearse el problema a investigar.
3. Elaborar el marco teórico.
4. Definir si la investigación deberá iniciar como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa y hasta qué nivel esta podrá llegar.
5. Definir las hipótesis y preguntas de investigación pensando en las variables mientras se Define conceptual y operacionalmente las variables
6. Elegir un diseño apropiado de investigación entre: Diseño experimental, preexperimental o casi experimental, Diseño no experimental.
7. Seleccionar la muestra: Determinar el Universo y Extraer la muestra
8. Recolectar datos: realizar un instrumento de medición y administrarlo para calcular la validez y confiabilidad del instrumento de medición codificamos los datos y creamos un archivo que contenga los datos recolectados ya procesados.
9. Analizar los datos y seleccionar las pruebas estadísticas creando el problema de análisis junto con los análisis.

10. Presentar los Resultados junto a un reporte de investigación.

CAPITULO IV

PROPUESTA PARA DISEÑO DE PAGINA WEB

4.1 Análisis e interpretación de los resultados.

1ra. Pregunta: ¿Qué tipo de medio publicitario utiliza con mayor frecuencia para buscar productos o servicios?

1ra. PREGUNTA DE LA ENCUESTA CYBER “MUNDO EN TUS MANOS”

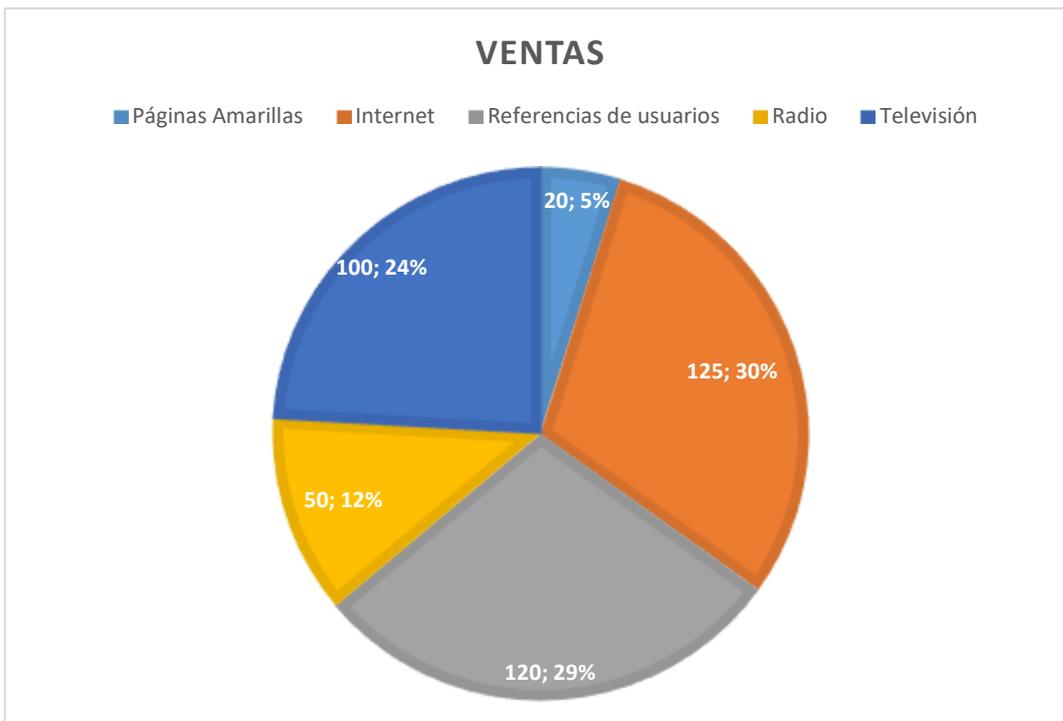
Tabla11. Pregunta 1

Descripción	Población	%
Páginas Amarillas	20	5%
Internet	125	30%
Referencias de usuarios	120	29%
Radio	50	12%
Televisión	100	24%
Total	315	100%

Autor: *Cristopher Leonardo Santos Garcés*

Fuente: *Datos de la Investigación*

Gráfico 5. Pregunta 1 De La Encuesta Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”



Autor: Christopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Análisis: El resultado que se logró visualizar nos indica que: la respuesta “Páginas Amarillas” alcanzó el 5%; la respuesta “Internet” alcanzó el 30%; la respuesta “Referencias de Amigos” alcanzó el 29%; la respuesta “Radio” alcanzó el 12%; y la respuesta “Televisión” alcanzó el 24%. De esto concluimos que a la hora de buscar servicios o productos la mayor parte de los encuestados prefieren utilizar internet como fuente de búsqueda y la segunda mayoría utilizan la referencia de sus amigos como fuente confiable.

2da. Preguntas: ¿Alguna vez ha realizado compras por internet o vía web?

2da. PREGUNTA DE LA ENCUESTA CYBER “MUNDO EN TUS MANOS”

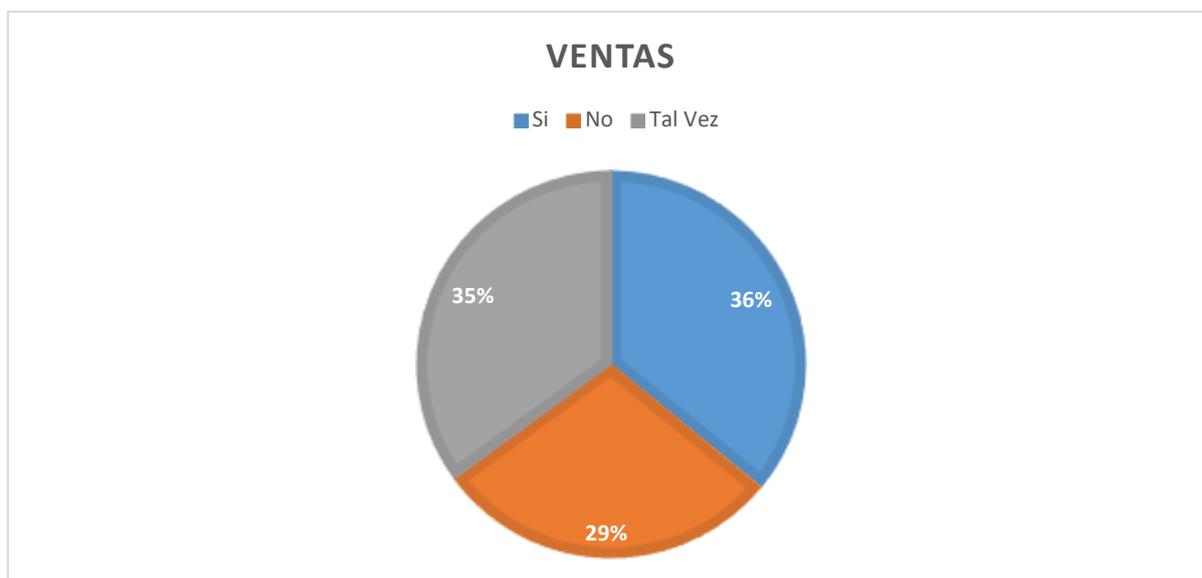
Tabla12. Pregunta 2

Descripción	Población	%
Si	124	36%
No	100	29%
Tal vez	121	35%
Total	315	100%

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Gráfico 6. Pregunta 2 De La Encuesta Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Análisis: El resultado que se logró visualizar nos indica que: la respuesta “Si” alcanzó el 36%; la respuesta “No” alcanzó el 29% y la respuesta “Tal Vez” alcanzó el 35%. De esto concluimos que a la hora de realizar compras la mayor parte de los encuestados si realizan compras por internet por que lo ven más fácil y cómodo y la segunda mayoría al igual que la minoría no lo han realizado por miedo a fraudes, estafas, phishing entre otros.

3ra. Pregunta: En cuanto a tiempo: ¿Cuánto le llevó encontrar su último artículo, información o servicios que necesitaba dentro de un sitio web?

3ra. PREGUNTA DE LA ENCUESTA CYBER “MUNDO EN TUS MANOS”

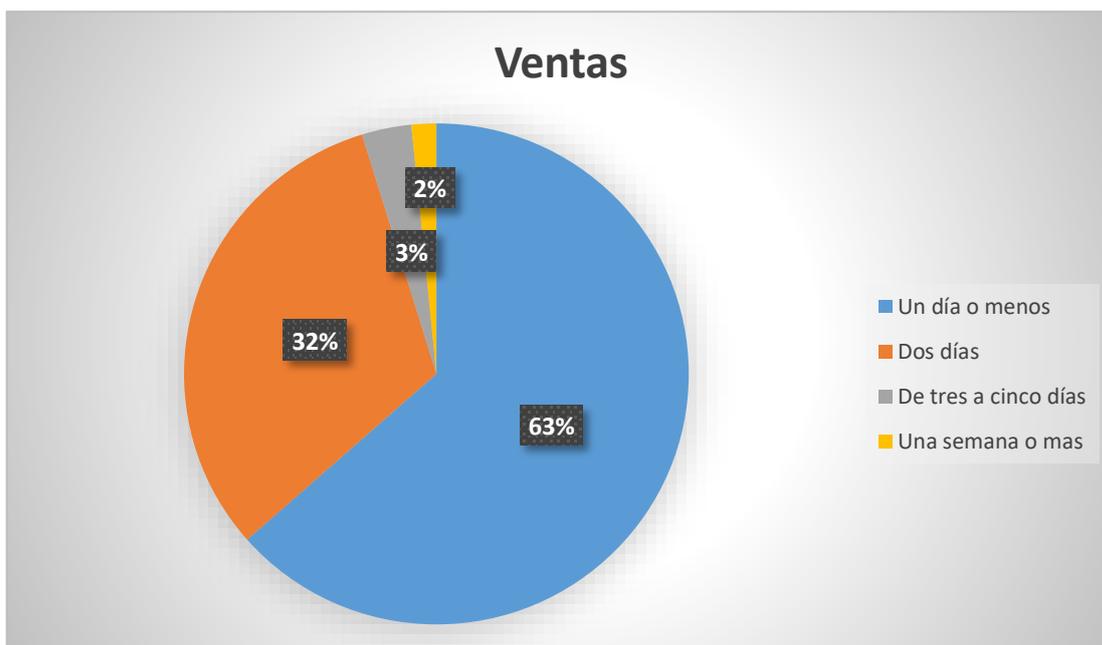
Tabla13. Pregunta 3

Descripción	Población	%
Un día o menos	200	63%
Dos días	100	32%
De tres a cinco días	10	3%
Una semana o mas	5	2%
Total	315	100%

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Gráfico7. Pregunta 3 De La Encuesta Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Análisis: El resultado que se logró visualizar nos indica que: la respuesta “Un día o menos” alcanzó el 63%; la respuesta “Dos días” alcanzó el 32%; la respuesta “De tres a cinco días” alcanzó el 3%; y la respuesta “Una semana o más” alcanzó el 2%; De esto concluimos que a la hora de buscar Información la mayor parte de los encuestados no tuvieron dificultad al utilizar un sitio web en la internet como fuente de búsqueda para adquirir lo necesitado y la segunda mayoría tubo un poco de dificultad por el exceso de publicidad o entre otros factores y el resto de encuestados tuvo dificultades por diversos factores.

4ta. Pregunta: ¿Cree Usted que actualmente hay suficiente publicidad o información sobre Cybers y sus servicios en sitios web de la ciudad de Guayaquil?

4ta PREGUNTA DE LA ENCUESTA CYBER “MUNDO EN TUS MANOS”

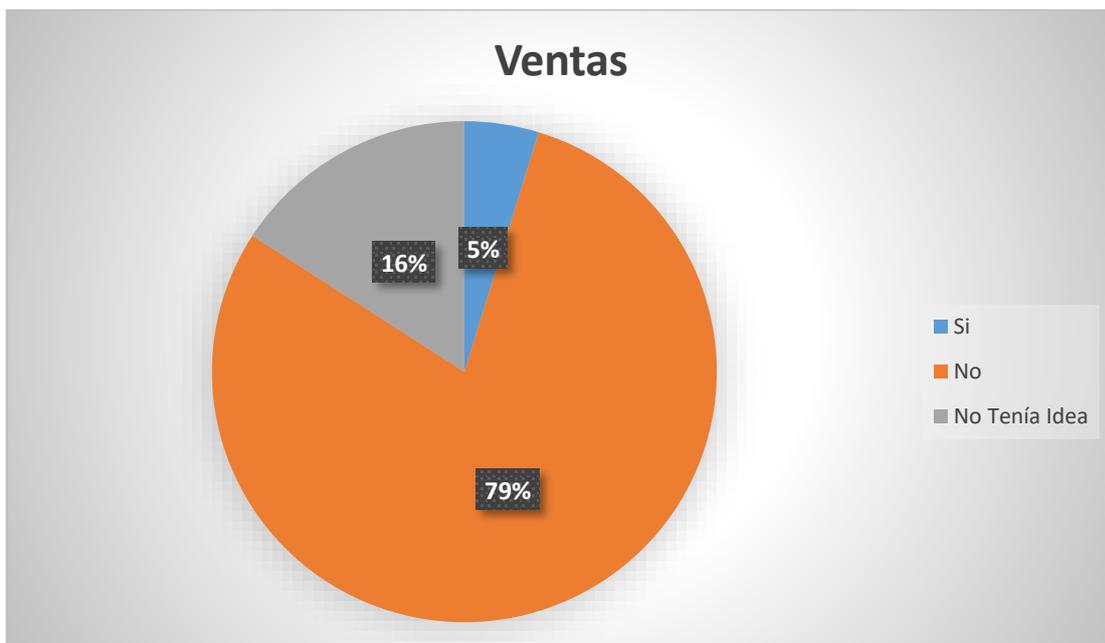
Tabla14. Pregunta 4

Descripción	Población	%
Si	15	5%
No	250	79%
No Tenía Idea	50	16%
Total	315	100%

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Gráfico 8. Pregunta 4 De La Encuesta Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Análisis: El resultado que se logró visualizar nos indica que: la respuesta “Si” alcanzó el 5%; la respuesta “No” alcanzó el 79% y la respuesta “No Tenía Idea” alcanzó el 16%. De esto concluimos que la mayor parte de los encuestados considera que no hay suficiente publicidad para estos sitios y la segunda mayoría desconocía el tema.

5ta. Pregunta: ¿Cree Usted que páginas web informativas sobre el servicio que ofrece los Cybers le resultaría útil?

5ta. PREGUNTA DE LA ENCUESTA CYBER “MUNDO EN TUS MANOS”

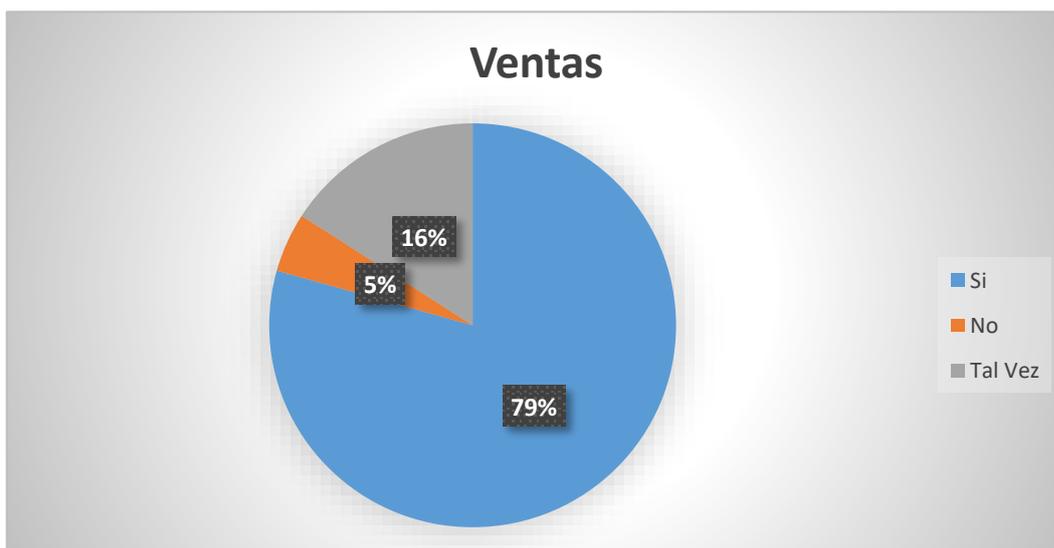
Tabla15. Pregunta 5

Descripción	Población	%
Si	250	79%
No	15	5%
Tal Vez	50	16%
Total	315	100%

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Gráfico 9. Pregunta 5 De La Encuesta Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Análisis: El resultado que se logró visualizar nos indica que: la respuesta “Si” alcanzó el 79%; la respuesta “No” alcanzó el 5% y la respuesta “Tal Vez” alcanzó el 16%. De esto concluimos que la mayor parte de los encuestados considera que si resultara útil un sitio web informático sobre el Cyber y la segunda mayoría también lo considero en un tal vez.

6ta. Pregunta: ¿Usted estaría de acuerdo en realizar compras utilizando su dispositivo móvil o una página web “Internet”?

6ta. PREGUNTA DE LA ENCUESTA CYBER “MUNDO EN TUS MANOS”

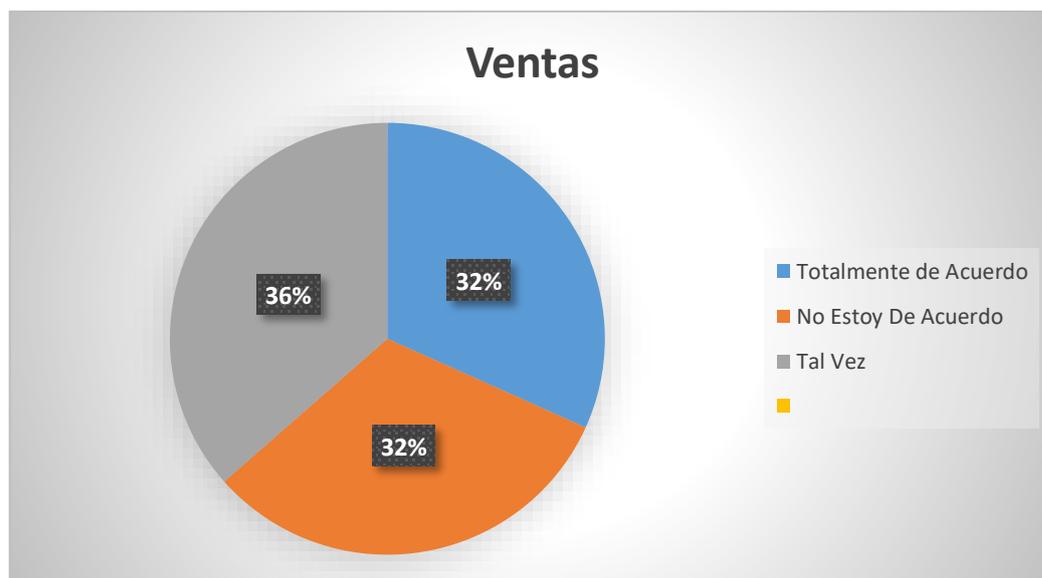
Tabla16. Pregunta 6

Descripción	Población	%
Totalmente de Acuerdo	100	32%
No Estoy De Acuerdo	100	32%
Tal Vez	115	36%
Total	315	100%

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Gráfico10. Pregunta 6 De La Encuesta Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Análisis: El resultado que se logró visualizar nos indica que: la respuesta “Totalmente de Acuerdo” alcanzó el 32%; la respuesta “No Estoy De Acuerdo” alcanzó el 32% y la respuesta “Tal Vez” alcanzó el 36%. De esto concluimos que este resultado refleja la falta de conocimiento de las personas más la inseguridad que hay en nuestra ciudad con respecto a la seguridad Informática.

7ma. Pregunta: Para su criterio: ¿usted se le dificulta hacer gestiones de búsquedas por Internet?

7ma. PREGUNTA DE LA ENCUESTA CYBER “MUNDO EN TUS MANOS”

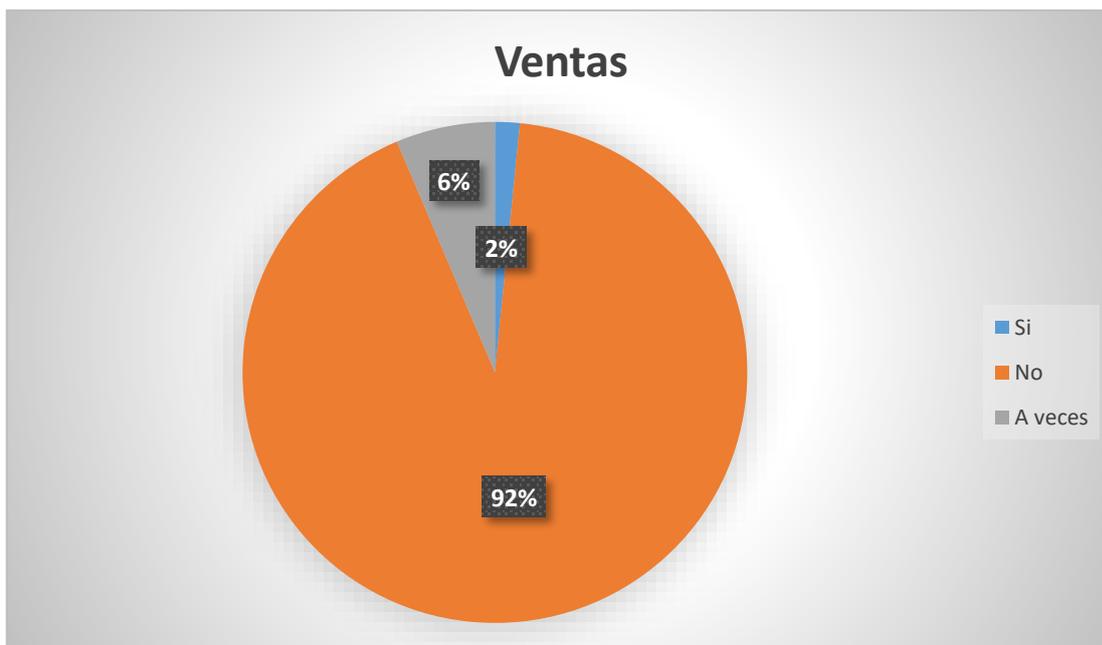
Tabla17. Pregunta 7

Descripción	Población	%
Si	5	2%
No	290	92%
A veces	20	6%
Total	315	100%

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Gráfico11. Pregunta 7 De La Encuesta Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Análisis: El resultado que se logró visualizar nos indica que: la respuesta “Si” alcanzó el 2%; la respuesta “No” alcanzó el 92% y la respuesta “A veces” alcanzó el 6%. De esto concluimos que este resultado refleja que la gran mayoría no se le dificulta hacer búsquedas por internet y entre la minoría encontramos diversos factores que causan las dificultades entre ellos “personas de la 3 edad” ,”personas de bajos recursos” entre otros.

8va. Pregunta: ¿A Usted le gustaría contar con un sitio web que reúna a modo de sitio Informativo todo lo necesario sobre un Cyber y sus servicios en sitios web de la ciudad de Guayaquil?

8va. PREGUNTA DE LA ENCUESTA CYBER “MUNDO EN TUS MANOS”

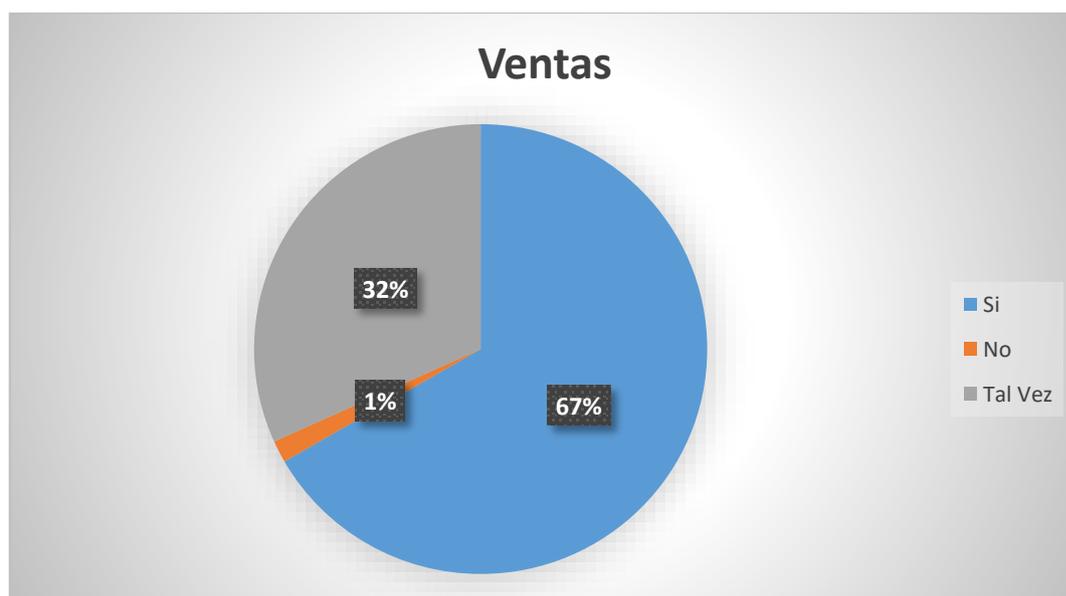
Tabla18. Pregunta 8

Descripción	Población	%
Si	210	67%
No	5	1%
Tal Vez	100	32%
Total	315	100%

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Gráfico12. Pregunta 8 De La Encuesta Cyber “MUNDO EN TUS MANOS”



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

Análisis: El resultado que se logró visualizar nos indica que: la respuesta “Si” alcanzó el 67%; la respuesta “No” alcanzó el 1% y la respuesta “Tal vez” alcanzó el 32%. De esto concluimos que este resultado que a la gran mayoría le gustaría un sitio web informativo, pero a la otra mitad no lo sabe cómo lo mencionamos anterior mente a los mismos factores que afectan a la población con respecto a la seguridad Informática.

4.2 Plan de mejoras.

En busca de un mejor desempeño el plan de mejora en el Cyber “Mundo En Tus Manos” consiste en establecer mejoras para la satisfacción de los clientes del Cyber. Una de las prioridades que se encontró durante la investigación la cual se analizó para poder enfrentar las amenazas de la microempresa tales como la insuficiencia, falta de innovación y automatización en la calidad del servicio al cliente, ya que estos factores crean un ambiente en el cual los usuarios no se sienten a gusto en el entorno donde desarrollan sus distintas actividades. La Implementación estratégica de ventas y publicidad mediante un sitio web para dar a conocer el lugar donde se presta los servicios de internet, juegos en línea, servicios técnicos, ventas de accesorios tecnológicos, instalación de programas, software entre otros.

Con este plan de mejoras se pretende diferenciarse a la competencia implementando mejoras en los puntos ya establecidos.

Para el Cyber “Mundo En Tus Manos”. el desarrollo del sitio web se tomó en consideración según encuestas a usuario, en donde se conoce sus necesidades y sugerencias acerca del mejoramiento de la microempresa, revisión e investigación sobre sitios web. Todo este método que se llegó a aplicar para la recolección de información que nos permitió centrarnos en un objetivo en específico, y nos dio la facilidad de encontrar dificultades que ayudaran a la mejora del desarrollo de la microempresa.

4.2.1 Mejorar la imagen del local.

Es obligatorio invertir en arreglos para la microempresa si se desea mantenerse en el negocio, hay que invertir tanto en la parte de los equipos y en el local para mejorar la imagen para que este llame la atención a los clientes o usuarios.

4.2.2 Capacitar al personal.

Realizar capacitaciones para el personal, nuevo y actual, que atienden esta microempresa, tanto en Satisfacción al Cliente como en aspectos técnicos o informáticos. La capacitación nos ayudara a darle al cliente una atención integral y satisfactoria.

4.2.3 Implementar nuevas estrategias de ventas.

Se podrá lograr mejorar la satisfacción del cliente, ofreciéndoles un servicio de calidad y muy integro ya que uno de los problemas principales no resuelto no solo en esta microempresa si no en muchas otras es esa pequeña insatisfacción que hay esa refleja que la calidad del servicio no es lo suficientemente buena para los usuarios y futuros clientes. Por eso se podrán en práctica cada uno de los puntos antes mencionados. A continuación, podremos observar las estrategias de ventas:

- Elaborar un sitio web informativo donde los clientes, podrán observar las promociones y servicios que esta microempresa tiene para ofrecer. Esto será de mucha utilidad ya que se mantendrá contacto con ellos mediante las redes.
- Mantener los equipos en un buen estado ya que este permitirá que el cliente, se sienta satisfecho con los equipos que utiliza para realizar sus diversas actividades.

4.2.4 Implementar nuevas estrategias publicitarias.

Por Medio de la publicidad se podrá dar a conocer a futuros clientes y a los usuarios sobre los servicios que ofrece esta microempresa, ya que este no solo brinda servicio de internet si no también ventas de accesorios tecnológicos, trabajos de librería, videojuegos, servicio técnico de equipos e instalación de programas. Los medios que se utilizaran son las redes sociales y el sitio web.

4.3 Elaborar un buen plan de negocios.

Es de gran importancia que desde la creación de una empresa se establezcan los objetivos de esta para determinar los caminos que esta va a seguir. Durante la investigación, se descubrió un problema, a criterio y formación del dueño German Patricio Vélez, a la empresa “Mundo En Tus Manos” le hace falta un mejor plan de negocio. Por esta razón se sugiere elaborar un buen plan de negocio para que la empresa “Mundo En Tus Manos” conozca un mejor camino a seguir. Si se va a elaborar un buen plan de negocio este debe contar con al menos los siguientes elementos:

- Misión y Visión
- Descripción del negocio
- Objetivos del negocio
- Valores
- Productos y servicios

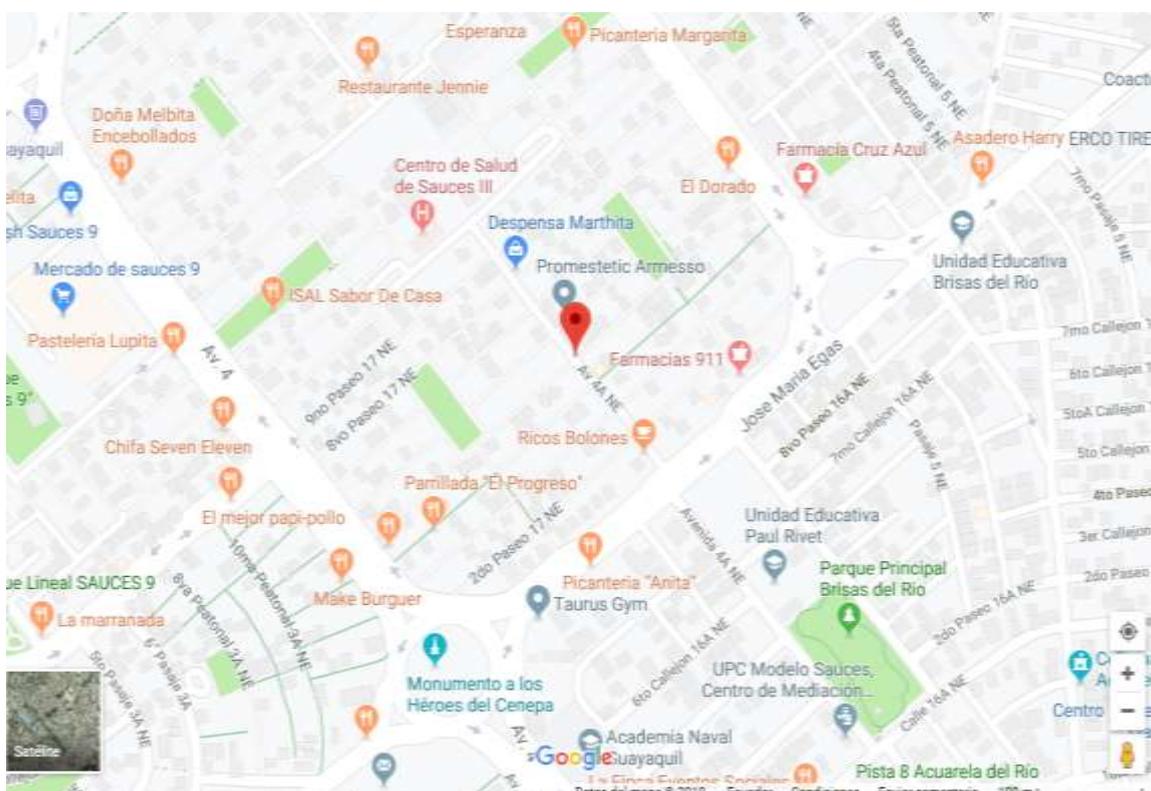
¿QUÉ?	PARA QUÉ	CÓMO	CUANDO	¿DÓNDE?	QUIEN
PLAN DE MEJORIAS	Para Aumentar el índice de satisfacción de los clientes	<p>Innovación en la calidad del servicio al cliente. Permitirá un muy grande y notoria mejora en la relación con el cliente al presentarle nuevos beneficios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejorar la imagen del local. ➤ Capacitar al personal. ➤ Implementar nuevas estrategias de ventas. ➤ Implementar nuevas estrategias publicitarias. ➤ Elaborar un buen plan de negocio. 	2019	"Mundo En Tus Manos"	Propietario Patricio German Vélez

4.4 Ubicación

Cyber “Mundo En Tus Manos”. Se encuentra ubicado en la calle “Matín Ycaza Pérez” Saucos 3 mz 137 villa 28 al norte de ciudad de Guayaquil. Guayas – Ecuador.

UBICACIÓN DE CYBER “MUNDO EN TUS MANOS”

Figura6.Mapa



Elaboración: GoogleMap

Fuente:

<https://www.google.com/maps/place/Mat%C3%ADn+Ycaza+Perez,+Guayaquil/@-2.1297484,-79.8902791,17z/data=!4m5!3m4!1s0x902d6d3d0b91e6ff:0x136ac94ba22e0d36!8m2!3d-2.1297538!4d-79.8880904>

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Ubicación: Saucés

Figura7.Localización



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Google Maps

4.5 Estudio de factibilidad

- **Administrativo:** Este estudio es considerado uno de los más importantes para cualquier organización o microempresa que desea crecer, porque es aquel que nos permite tener todos los suministros para el uso, diseño e implementación de una plataforma web.

- **Legal:** Este proyecto no cuenta con ningún impedimento legal lo cual lo posiciona en una opción accesible para realizarlo.
- **Presupuestaria:** Es considerado factible el sitio web porque nos permitirá crear un nuevo método de ingresos o mejorarlo sin la necesidad de gastar mucho capital.
- **Técnico:** Es una prioridad la publicidad para el negocio en la parte tecnológica, llegando a la conclusión que es necesaria la creación de la página web para mejorar la publicidad de los servicios del Cyber “Mundo En Tus Manos” y optimizar su funcionamiento.

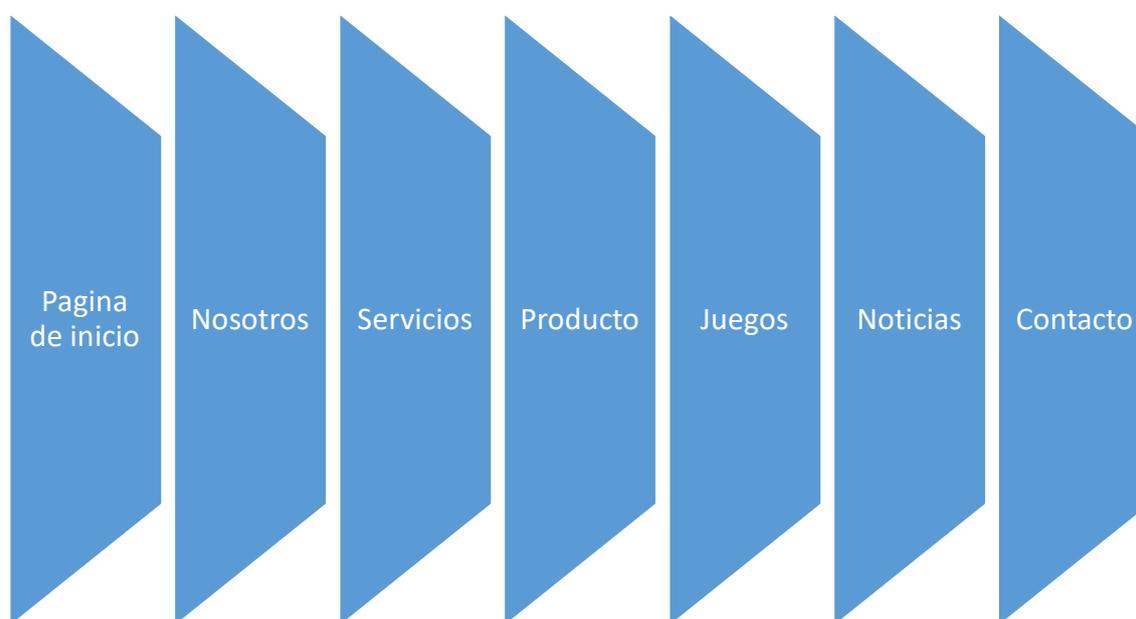
4.6 Descripción de la propuesta

El diseño de un sitio web de información, promoción y divulgación publicitaria se encuentra estructurado en puntos ya mencionados en el proyecto y cada uno de estos puntos necesitan ser realizados para alcanzar grandes resultados.

4.7 PLANIFICACION DEL SITIO

DIAGRAMA DE LA ESTRUCTURA DEL SITIO CYBER “MUNDO EN TUS MANOS”

Grafico13. Estructura del Sitio Web



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

4.8 ANALISIS DE DOMINIO

Para el alojamiento del sitio Web del Cyber “Mundo En Tus Manos”, se realizó un análisis y una investigación entre varias empresas que proveen hosting y dominios para el portal web, entre las cuales Farency Hosting Ecuador cumple con todos los requisitos para que sea una página web de calidad. Cabe recalcar que el dominio es el nombre que identificara el sitio web.

Ya Una vez adquirido el Hosting, se realiza una sesión de FTP, con la finalidad de subir todos los archivos correspondientes al sitio web directamente a la red.

Según la información conocida se pueden elegir diferentes estructuras jerárquicas ya mencionadas en este documento.

4.9 SEGURIDAD DEL PROYECTO

Nuestra empresa suministradora del hosting “Farency Hosting Ecuador” al momento de contratarla nos brinda un protocolo de seguridad y nos menciona todo mediante un tipo contrato al cual responderemos con la siguiente pregunta

¿Con qué medidas de seguridad básicas contaría?

Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” posee la seguridad básica como puertas con cerrojos, cámaras de circuito cerrado, sistemas de alarma, entre otros.

Y con esto hablamos de dispositivos de seguridad visibles cuyo funcionamiento ya es conocido por una gran mayoría.

Pero... nos preocupamos de la seguridad física y descuidamos un poco la seguridad de la red a la cual es una gran parte del negocio, en experiencia propia conozco casos de dueños de Cybers donde hacen depósitos o envíos de dinero en los cuales las computadoras centrales son hackeadas y realizan compras a nombre del dueño con la información financiera encontrada dentro de esta. En estos casos, ya no tiene que enfrentarse a la amenaza de los ladrones tradicionales, sino a los posibles hackers “probablemente experimentados” los cuales tienen ventaja en este campo por su conocimiento en las debilidades informáticas, son expertos en volver vulnerable o encontrar las vulnerabilidades de su objetivo informático, el hacker tienen como objetivo principal los datos, y ya se trate de las tarjetas de crédito o los documentos de identidad de sus clientes, su negocio y su persona se encontrarán en un gran peligro a menos que adopte las acciones necesarias para protegerlos.

Sin embargo, estos en su gran mayoría no se alejan del prototipo de ladronzuelo cuyo objetivo es llevarse algo de valor para venderlo en el mercado negro local o extraer información vitalicia que le ayude a obtener ganancias de del afectado.

Pensando en la seguridad de las personas responsables del negocio y sus usuarios Elegimos un proveedor de hosting especializado con buena seguridad” Farency Hosting Ecuador”.

Contando con una plataforma segura y que se mantiene constantemente protegida

Sin embargo, cabe recalcar que el hecho de ser reconocida por su buena labor en el mercado no quiere decir que no sufra ataques al contrario su popularidad pasa factura. Los hackers están constantemente buscando vulnerabilidades en estas herramientas, por lo que los desarrolladores no dejan de trabajar duro lanzando parches y actualizaciones de seguridad.

Uno de los beneficios que nos da la compañía de hosting seleccionada "Farency Hosting Ecuador" es que ya no es necesario tener estas preocupaciones de posibles ataques al sitio web ni actualizarlo ya que estas tareas son responsabilidad de Farency Hosting Ecuador.

Es importante visitar la empresa de hosting para estar al día de las actualizaciones y comprobar con sus expertos en seguridad que esta se ha implementado en su sitio ya que es mejor "prevenir" Manteniendo Protegida su área de administración.

Un consejo personal: es de suma importancia cambiar el nombre de usuario del administrador predeterminado. Los hackers buscan objetivos sencillos. Si usted utiliza nombres de usuario tales como "admin", será una presa fácil. Asegúrese de que sus credenciales de inicio de sesión son originales y difíciles de descifrar usando puntos letras y números.

Parte del protocolo de seguridad que nos brinda la empresa del hosting "Farency Hosting Ecuador" es la restricción del acceso al área de administración estableciendo una lista de direcciones IP con privilegios de acceso que supervise el administrador del servidor y que permita el acceso al área de administración únicamente a direcciones IP conocidas notificando al administrador cada vez que se supere un número determinado de intentos de inicio de sesión fallidos o intentos de acceso con direcciones IP desconocidas.

Otro de los beneficios que nos brinda esta empresa "Farency Hosting Ecuador" en el protocolo de seguridad es la Realización de copias de seguridad regulares de los datos uno de los peores ratos es "despertar y descubrir que su sitio ha sido hackeado" siendo la peor forma de comenzar un día.

Pero al contar con una copia de seguridad la cosa no hace más que complicarse.

Hay que tener presente que se puede perder los datos por un fallo de hardware o por un simple error humano “estas cosas pasan” pero lo cierto es que nunca se tomará demasiadas precauciones en cuanto a realizar copias de seguridad de sus datos y una de las frases que la empresa dice al momento de exponer su protocolo de seguridad es: “USTED también es responsable y forma parte del equipo de seguridad de su sitio web”.

es tarea de su empresa de hosting y suya mantener la seguridad. Ya que Sus datos son su propiedad y, por tanto, es una responsabilidad compartida.

Otro beneficio mencionado en el contrato del protocolo de seguridad es software antifraude basado en la geolocalización estas herramientas proporcionan puntuaciones relativas al grado de probabilidad de fraude en tiempo real que permiten al comercio determinar el nivel de riesgo de una transacción en particular

el algoritmo empieza a analiza una serie de criterios relativos a la dirección IP el pedido mientras tiene en cuenta los métodos de encubrimiento más populares, como el uso de proxies, y los compara con su base de datos de miles de millones de transacciones para crear una puntuación de riesgo de fraude unificada.

En caso de sospecha, esta información le dará la oportunidad de reembolsar el dinero del pedido o realizar comprobaciones manuales adicionales para evitar los robos informáticos ya que los ataques de hackers no son un problema local, sino mundial y se es bien conocido los intentos de usar los datos de tarjetas robadas las cuales pueden implicar el robo de una tarjeta en una parte del mundo para enviarla electrónicamente al otro extremo del planeta y utilizarla en actividades fraudulentas a través de Internet, Además del hecho de que puede perder ingresos al enviar productos de pedidos falsos y comenzar a recibir recargos, lo ÚLTIMO que usted deseara es ser identificado como una víctima fácil para los ciberdelincuentes.

Otro beneficio que nos brinda la compañía subministradora del hosting “Farency Hosting Ecuador” es la Seguridad multicapa, Puesto que no existe una fórmula

mágica capaz de proteger su sitio, lo ideal es implantar una serie de capas de seguridad esta comienza con un firewall. Este nos ofrece una primera línea de defensa frente a los ataques de hack más populares, como la inyección SQL o el XSS (cross-site scripting).

También refuerza su sitio usando una red de entrega de contenidos (CDN). Esto no es más que un conjunto de servidores repartidos en distintos puntos geográficos que almacenan copias de las páginas de su sitio web. Una de las ventajas de seguridad del uso de una CDN es que "aprende" a reconocer el tráfico malintencionado e impide que su sitio sufra daños volviéndose capaz de evitar los ataques de denegación de servicio distribuido (DDoS).

Farency Hosting Ecuador considera que una de las formas más seguras para realizar un uso adecuado de la información con protección a las vulnerabilidades es tener en cuenta las limitaciones que poseen el software y el hardware:

- El uso adecuado de las instalaciones en donde se manejarán los sistemas informáticos.
- Realizar políticas de seguridad. Cuales
- Realizar medidas de contingencia. Cuales
- Realizar Capacitaciones para el personal a cargo del manejo de la web para que conozca lo que es “la seguridad de la información” o “Seguridad Informática”.

En cuanto a la seguridad Informática para la página web del Cyber “Mundo En Tus Manos” Farency Hosting Ecuador menciono 5 objetivos básicos:

- Autenticación
- Disponibilidad
- Confidencialidad
- Integridad

Según la investigación realizada las vulnerabilidades más comunes que se han encontrado son:

- Técnicas de codificación segura
- La Manipulación de la información presentada en la página web
- La Modificación de datos Inser – Update - Delete
- La Manipulación de protocolos de seguridad
- La Filtración de salida de caracteres HTML
- La Navegación forzada
- La Manipulación del URL
- La confiabilidad de los datos

Uno de los implementos de seguridad que consta en el sistema que esta dentro del protocolo es el Windows Defender y este ofrece la protección antivirus más reciente. El dispositivo se mantendrá protegido activamente desde el momento en que inicies Windows 10. La Seguridad de Windows busca constantemente malware “software malintencionado”, virus y amenazas de seguridad Brindándonos protección en tiempo real, las actualizaciones se descargan automáticamente para ayudar a mantener el dispositivo seguro y protegerlo de futuras amenazas.

Figura8. Seguridad



Autor: Christopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Seguridad De Windows

También nos muestra el estado de la protección antivirus mostrándote cuando:

- Tu dispositivo se analizó por última vez en busca de amenazas.
- Tus definiciones se actualizaron por última vez. “Las definiciones son archivos que Seguridad de Windows usa para proteger tu dispositivo contra las últimas amenazas”.
- Se ejecutó el análisis de rendimiento y estado del dispositivo. Este examen nos garantiza que el dispositivo funciona de manera eficaz.

Puedes personalizar la manera en que se protege el dispositivo para que tengas una Protección contra virus y amenazas un poco más cómoda. Supervisando las amenazas del dispositivo, ejecuta análisis y obteniendo actualizaciones para ayudar a detectar las últimas amenazas.

También nos Brinda Protección de cuentas nos permite Acceder a las opciones de inicio de sesión y de configuración de cuenta, incluido Windows Hello y el bloqueo dinámico.

Posee un Firewall y protección de red que Administra la configuración del firewall y supervisa lo que sucede con las redes y las conexiones a Internet.

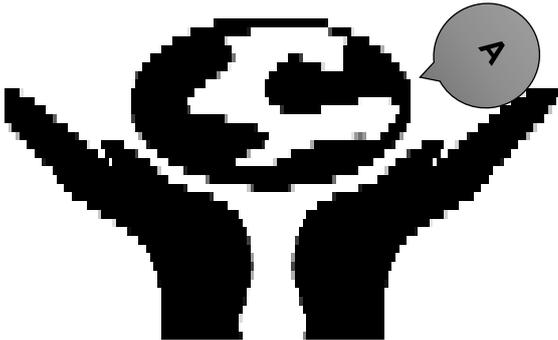
- Mantiene un constante Control de aplicaciones y explorador
- Revisa las opciones de seguridad integradas que ayudan a proteger tu dispositivo contra ataques de software malintencionado.
- Consulta la información del estado del rendimiento del dispositivo para mantenerlo limpio y actualizado con la última versión de Windows 10.

Los iconos de estado indican el nivel de seguridad:

- Verde significa que tu dispositivo está lo suficientemente protegido y no hay ninguna acción recomendada.
- Amarillo significa que hay una recomendación de seguridad para ti.
- Rojo advierte de que algo necesita tu atención inmediata.

4.10 ESTANDARIZACION DE PANTALLA

LOGO DE LA EMPRESA

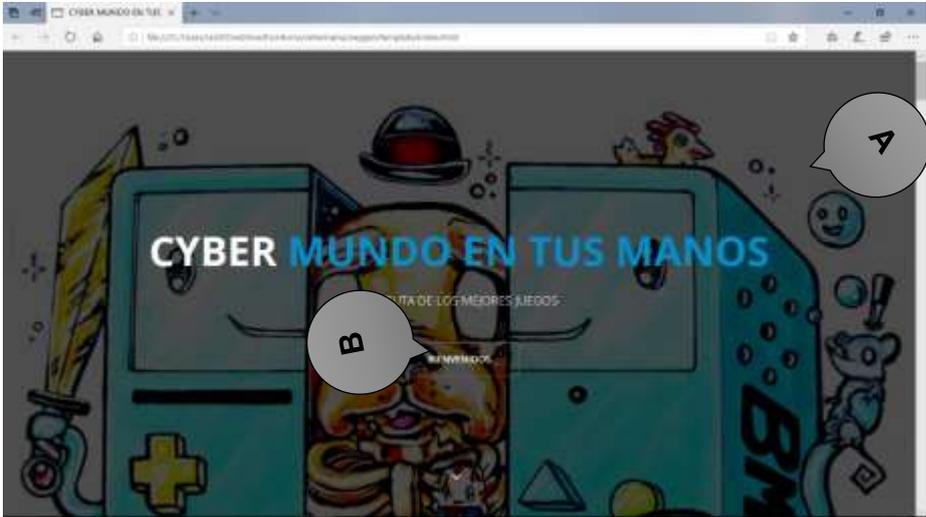
ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Cristopher Santos	
LOGO DE LA EMPRESA					
DESCRIPCION: Logo Que Representa La Empresa					
					
COMPONENTES		FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR
A	Imagen	Predeterminado	Grafico	5,40	Negro

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

PANTALLA DE INICIO

ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Cristopher Santos	
PANTALLA DE INICIO					
DESCRIPCION: Diseño de la Pantalla de inicio del sitio web					
					
COMPONENTES	FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR	
A	Imagen	Predeterminado	Grafico	23,2	Negro
B	Botón De Opción	Predeterminado	Predeterminado	5,2	Blanco

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Cristopher Santos	
PANTALLA DE INICIO					
DESCRIPCION: Diseño de la Pantalla de inicio del sitio web					
					
COMPONENTES	FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR	
A	Imagen	Predeterminado	Grafico	23,2	Negro
B	Botón De Opción	Predeterminado	Predeterminado	5,2	Blanco

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

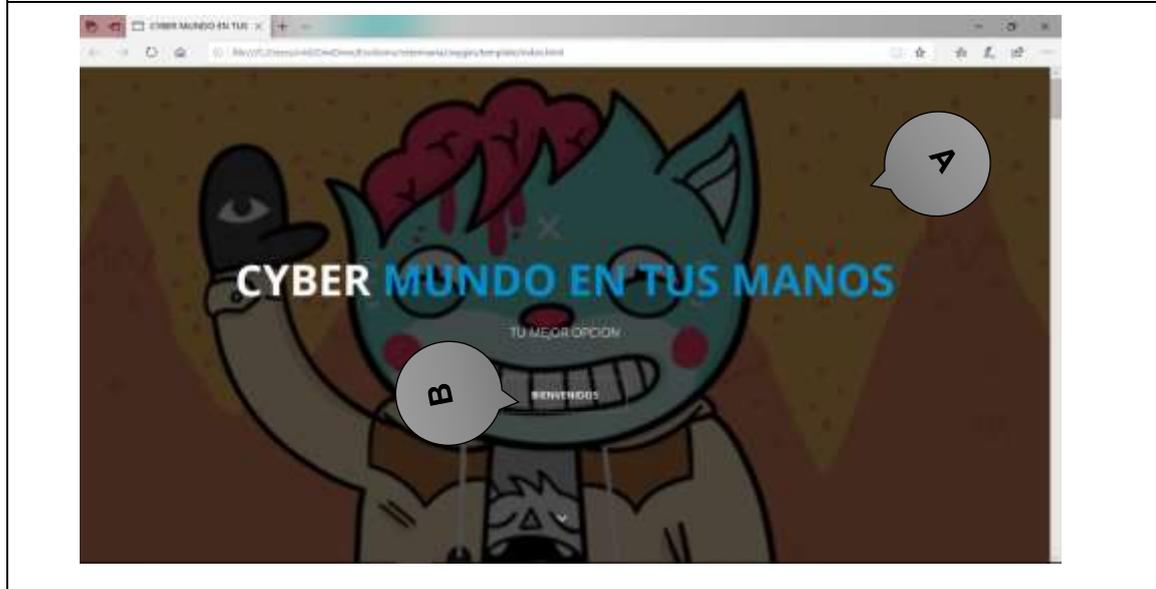
ESTANDARIZACION DE PANTALLA

<p>Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.</p>	<p>EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”</p>
--	---

<p>FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019</p>	<p>VERSION: 1.0</p>	<p>AUTORES: Cristopher Santos</p>
---	--------------------------------	--

PANTALLA DE INICIO

DESCRIPCION: Diseño de la Pantalla de inicio del sitio web



COMPONENTES		FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR
A	Imagen	Predeterminado	Grafico	23,2	Negro
B	Botón De Opción	Predeterminado	Predeterminado	5,2	Blanco

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

PANTALLA DE NOSOTROS

ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Cristopher Santos	
PANTALLA DE NOSOTROS					
DESCRIPCION: Diseño de la opción de Nosotros del sitio web					
					
COMPONENTES		FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR
A	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	6,0	Azul
B	Cuadro de Texto	Predeterminado	Predeterminado	8,9	Blanco

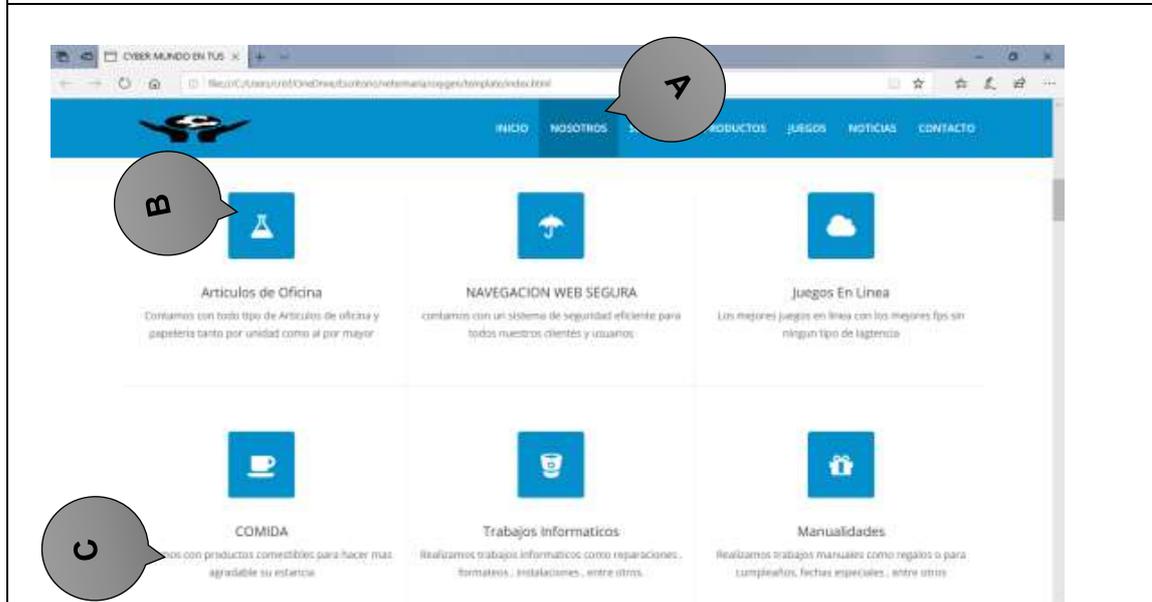
ESTANDARIZACION DE PANTALLA

<p style="text-align: center;">Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.</p>	<p style="text-align: center;">EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”</p>
--	---

<p>FECHA DE DISEÑO:</p> <p>09/05/2019</p>	<p>VERSION:</p> <p>1.0</p>	<p>AUTORES:</p> <p>Cristopher Santos</p>
--	-----------------------------------	---

PANTALLA DE NOSOTROS

DESCRIPCION: Diseño de la opción de Nosotros del sitio web



COMPONENTES	FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR	
A	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	6.0	Azul
B	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	4.3	Azul
C	Cuadro De Texto	Predeterminado	Predeterminado	5.9	Blanco

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

PANTALLA DE SERVICIOS

ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Cristopher Santos	
PANTALLA DE SERVICIOS					
DESCRIPCION: Diseño de la opción de Servicio de la pagina web					
					
COMPONENTES	FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR	
A	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	6,0	Azul
B	Cuadro De Texto	Predeterminado	Predeterminado	5.9	Blanco
C	Barra De Progreso	Predeterminado	Predeterminado	8,0	Azul

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

PANTALLA DE PRODUCTOS

ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Cristopher Santos	
PANTALLA DE PRODUCTOS					
DESCRIPCION: Diseño de la opción Productos de el sitio web					
COMPONENTES		FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR
A	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	6,0	Azul
B	Cuadro De Texto	Predeterminado	Predeterminado	5.9	Blanco
C	Imagen	Predeterminado	Grafico	23,2	Predeterminado

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

PANTALLA DE JUEGOS

ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Cristopher Santos	
PANTALLA DE JUEGOS					
DESCRIPCION: Diseño de la opción Juegos del sitio web					
COMPONENTES	FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR	
A	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	6,0	Azul
B	Imagen	Predeterminado	Grafico	23,2	Predeterminado
C	Cuadro De Texto	Predeterminado	Predeterminado	5.9	Blanco
D	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	4,0	Gris

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

PANTALLA DE CONTACTOS

ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Christopher Santos	
PANTALLA DE CONTACTOS					
DESCRIPCION: Diseño de la opción Contactos de la pagina web					
COMPONENTES	FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR	
A	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	6,0	Azul
B	Cuadro De Texto	Predeterminado	Predeterminado	5.9	Blanco
C	Cuadro De Texto	Predeterminado	Predeterminado	5.9	Trasparente
D	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	4,0	Azul

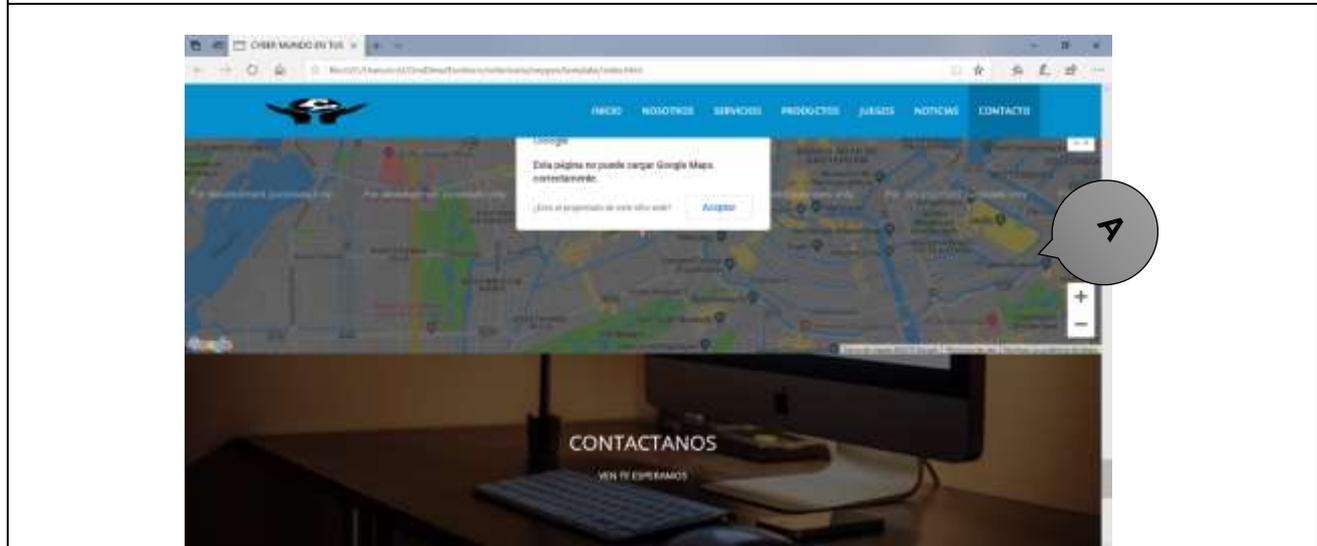
ESTANDARIZACION DE PANTALLA

<p>Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.</p>	<p>EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”</p>
--	---

<p>FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019</p>	<p>VERSION: 1.0</p>	<p>AUTORES: Cristopher Santos</p>
---	--------------------------------	--

PANTALLA DE CONTACTOS

DESCRIPCION: Diseño de la localización de Google Map de Contactos de la página web



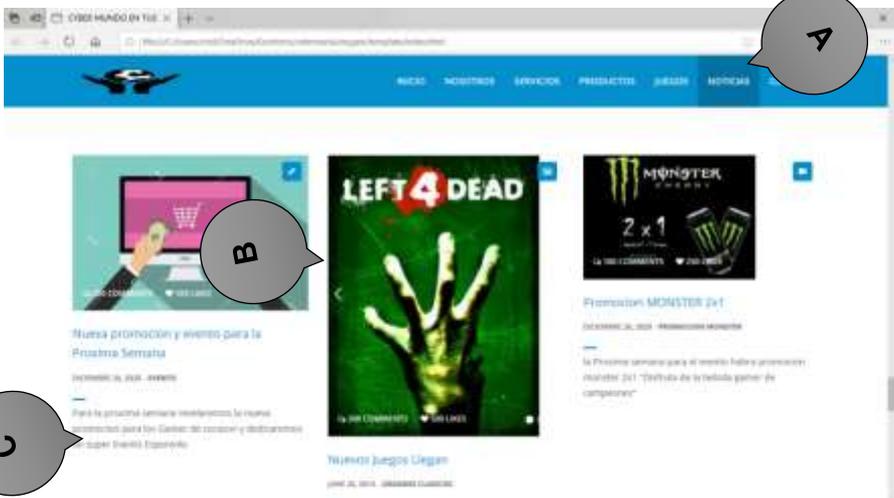
COMPONENTES	FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR
A	Mapa	Predeterminado	Predeterminado	Predeterminado

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Cristopher Santos	
PANTALLA DE CONTACTOS					
DESCRIPCION: Diseño de la opción para contactar con las redes del negocio mediante la página web					
COMPONENTES		FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR
A	Imagen	Predeterminado	Grafico	5,40	Negro
B	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	4,0	Azul

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

PANTALLA DE NOTICIAS

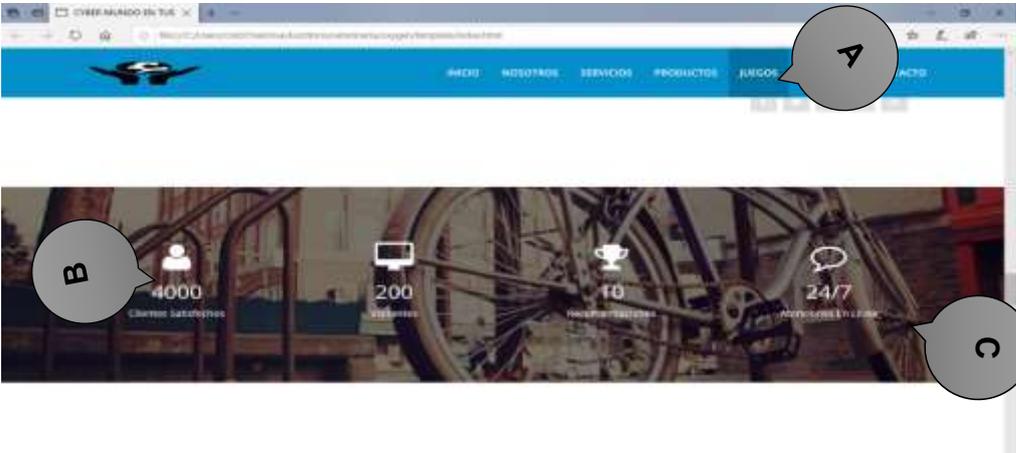
ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Cristopher Santos	
PANTALLA DE NOTICIAS					
DESCRIPCION: Diseño de la opción de noticias de el sitio web					
					
COMPONENTES		FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR
A	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	6,0	Azul
B	Imagen	Predeterminado	Grafico	23,2	Predeterminado
C	Cuadro De Texto	Predeterminado	Predeterminado	5.9	Blanco

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

PANTALLA DE PRECIOS

ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.			EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”		
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019		VERSION: 1.0		AUTORES: Cristopher Santos	
PANTALLA DE PRECIOS					
DESCRIPCION: Diseño de la opción Precios de la pagina web					
COMPONENTES	FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR	
A	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	6,0	Azul
B	Cuadro De Texto	Predeterminado	Predeterminado	5.9	Blanco
C	Cuadro De Texto	Predeterminado	Predeterminado	5.9	Blanco
D	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	4,0	Azul

PANTALLA CONTROL ESTADISTICO

ESTANDARIZACION DE PANTALLA					
Diseño de un Sitio Web Informativo para la insatisfacción de los clientes en el Cyber “MUNDO EN TUS MANOS” De la Ciudad de Guayaquil en el 2019.		EMPRESA: Cyber “Mundo En Tus Manos”			
FECHA DE DISEÑO: 09/05/2019	VERSION: 1.0	AUTORES: Cristopher Santos			
PANTALLA CONTROL ESTADISTICO					
DESCRIPCION: Diseño de el progreso del sitio web y del negocio					
					
COMPONENTES	FUENTES	ESTILO	TAMAÑO	COLOR	
A	Botón De Control	Predeterminado	Predeterminado	6,0	Azul
B	Imagen	Predeterminado	Grafico	5,40	Blanco
C	Barra De Progreso	Predeterminado	Predeterminado	8,0	Predeterminado

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

4.11 interpretación de resultados

En este trabajo de investigación se llegó a considerar la encuesta como método de recaudación de datos para conocer y satisfacer las necesidades de los clientes del Cyber “Mundo En Tus Manos”. Donde previamente se les planteo varios temas con la mayor información necesaria para que no puedan llegar a tener ningún tipo de dificultad al momento de llenar dicha encuesta. A continuación, procederemos a realizar la tabulación sobre el análisis de la encuesta realizada:

Tabla19. Análisis

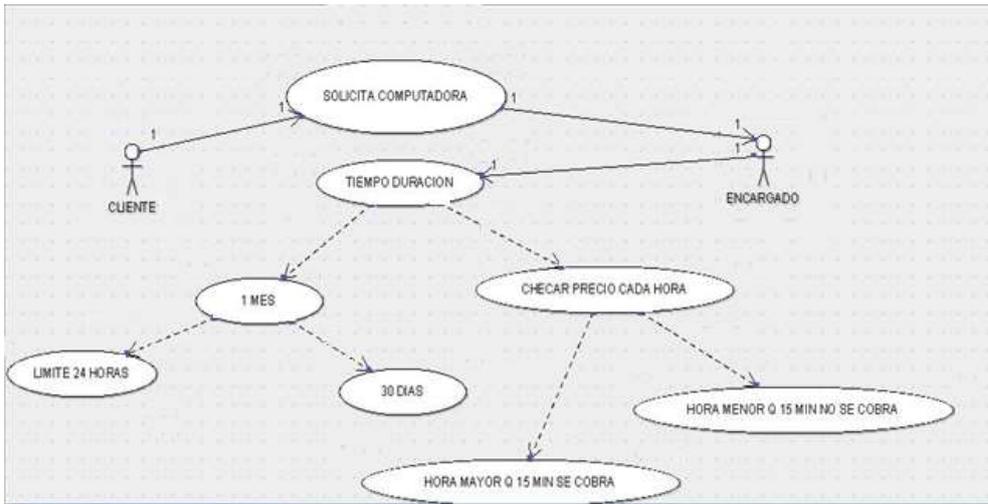
ANALISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consta de Personal con conocimientos en soporte técnicos. ➤ Consta de Personal con conocimientos de informática y diseño gráficos. ➤ Equipos en buen estado. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El personal no está capacitado para la atención del cliente. ➤ Falta de métodos automáticos para brindar un mejor servicio. ➤ Poca productividad por parte del personal. ➤ Poca Publicidad (La fachada, espacio físico del Cyber muy pequeño).
ANALISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Cyber “Mundo En Tus Manos” ofrece servicio de internet, servicio técnico y venta de accesorios tecnológicos entre otros productos. mientras que la competencia solo mantenimiento de equipos u artículos de oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Competencia ➤ La Inseguridad que encontramos en la ciudad ➤ El Exceso de personas con plan de internet en sus celulares, Tablet, Smartphone, incluyendo sus hogares.

Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

Fuente: Datos de la Investigación

4.12 Caso De Uso

Figura9. Caso de Uso



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

4.13 Diccionario De Datos

PANTALLA DE INICIO

Figura10. Pantalla De Inicio



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

```
<a data-scroll="" class="btn btn-start animated  
fadeInUpBig" href="#services">BIENVENIDOS</a>
```

PANTALLA DE NOSOTROS

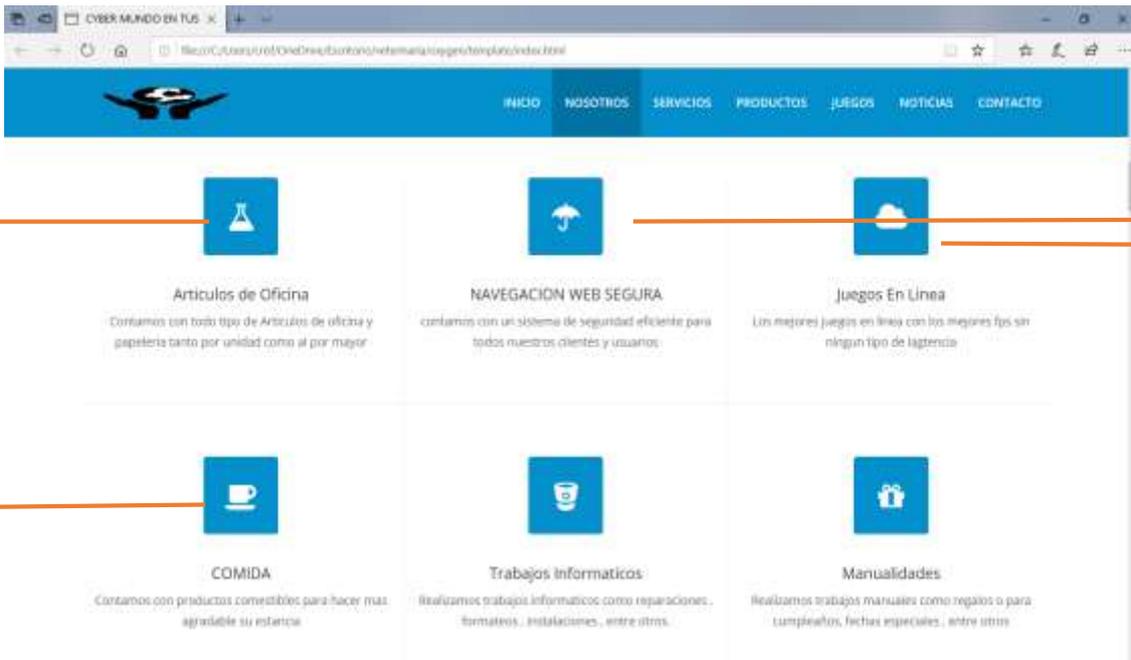
Figura11. Nosotros



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

<!--/#nosotros-->

Figura12. Nosotros opciones



```
<div class="col-sm-4 wow fadeInUp animated" data-wow-duration="1000ms" data-wow-delay="850ms" style="visibility: visible; animation-duration: 1000ms; animation-delay: 850ms; animation-name: fadeInUp;">
```

```
<div class="manualidades">
```

```
<div class="col-sm-4 wow fadeInDown animated" data-wow-duration="1000ms" data-wow-delay="450ms" style="visibility: visible; animation-duration: 1000ms; animation-delay: 450ms; animation-name: fadeInDown;">
```

```
<div class="navegación web segura">
```

```
<div class="col-sm-4 wow fadeInDown animated" data-wow-duration="1000ms" data-wow-delay="550ms" style="visibility: visible; animation-duration: 1000ms; animation-delay: 550ms; animation-name: fadeInDown;">
```

```
<div class="juegos en linea">
```

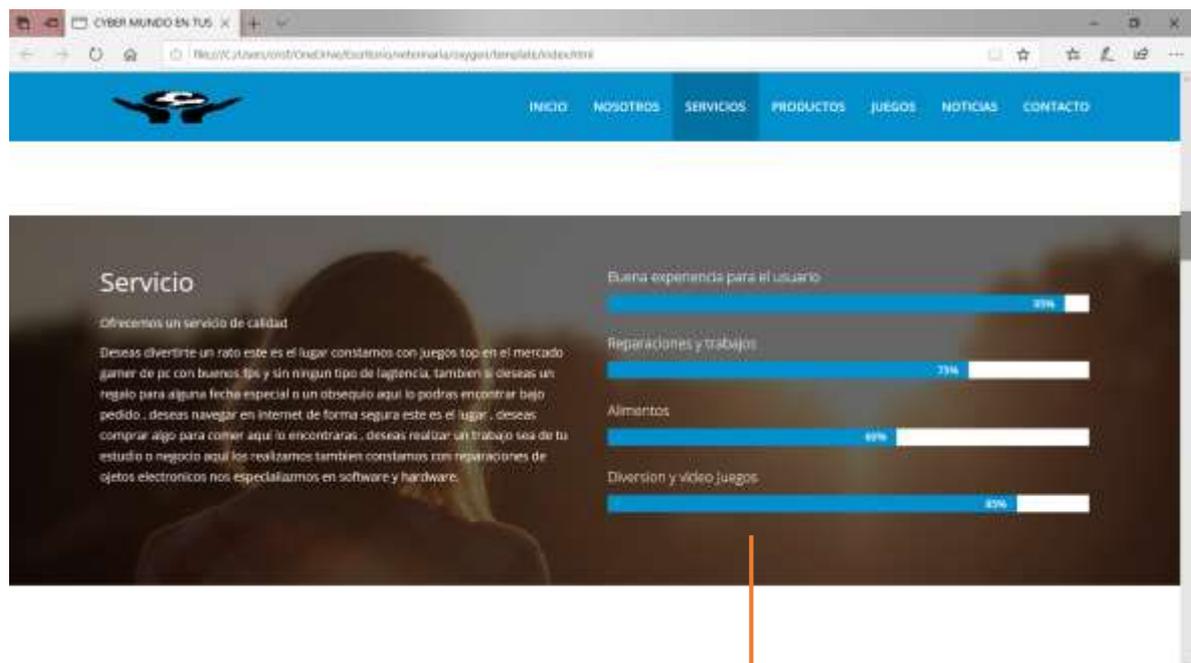
```
<div class="col-sm-4 wow fadeInUp animated" data-wow-duration="1000ms" data-wow-delay="650ms" style="visibility: visible; animation-duration: 1000ms; animation-delay: 650ms; animation-name: fadeInUp;">
```

```
<div class="Comida">
```

```
<div class="col-sm-4 wow fadeInUp animated" data-wow-duration="1000ms" data-wow-delay="750ms" style="visibility: visible; animation-duration: 1000ms; animation-delay: 750ms; animation-name: fadeInUp;">
```

PANTALLA DE SERVICIOS

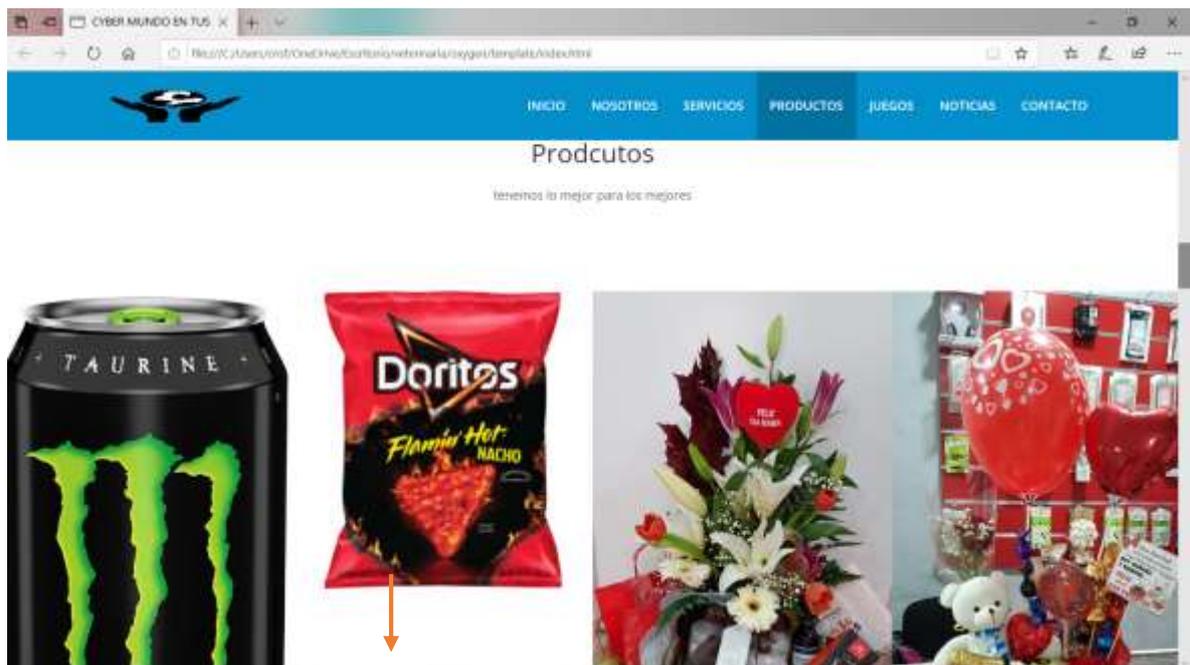
Figura13. Servicio



```
<div class="progress">  
<div class="progress-bar progress-bar-  
primary six-sec-ease-in-out"  
role="progressbar" aria-  
valuetransitiongoal="95" style="width:  
95%;">95%</div>
```

PANTALLA DE PRODUCTOS

Figura14.Productos

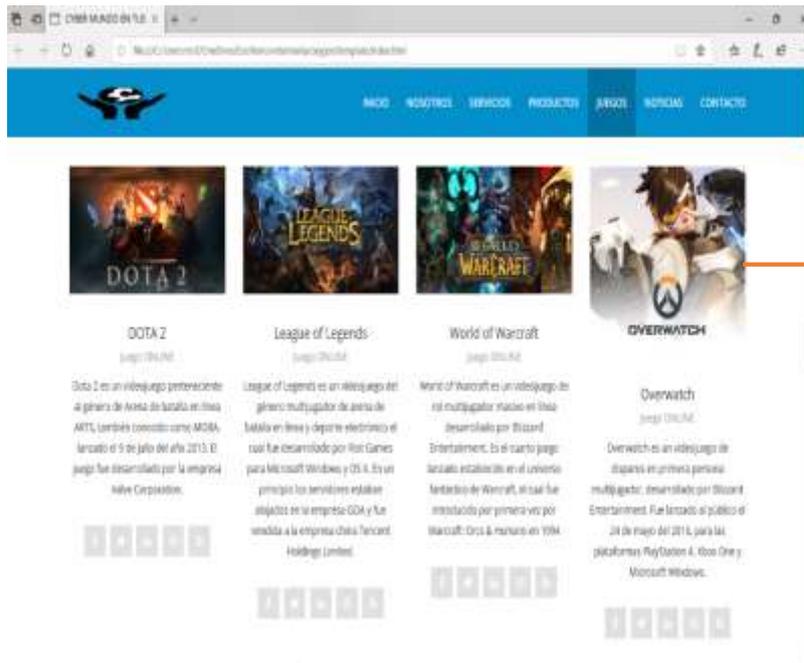


Autor: *Cristopher Leonardo Santos Garcés*

```
<div class="col-sm-3">
    <div class="folio-item wow fadeInLeftBig"
data-wow-duration="1000ms" data-wow-
delay="1000ms">
        <div class="folio-image">
            
        </div>
    </div>
```

PANTALLA DE JUEGOS

Figura15.Pantalla De Juego



<h3>League of Legends</h3>

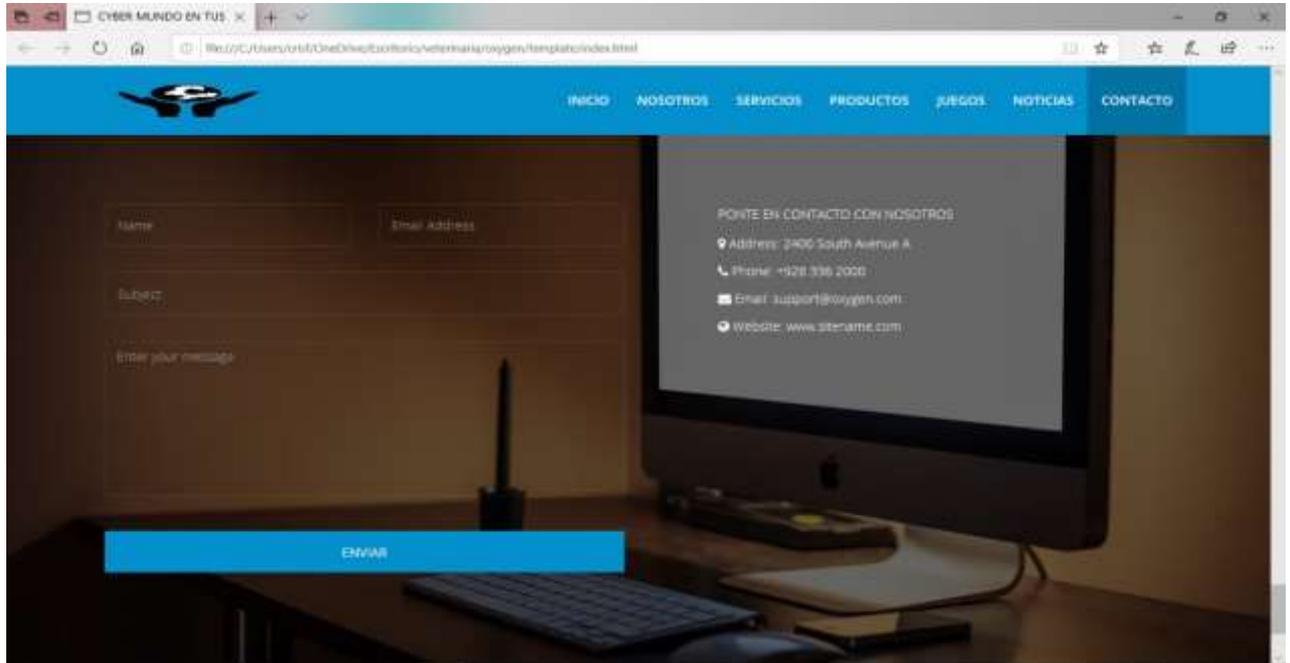
<h4>Juego ONLINE</h4>

<p>League of Legends es un videojuego del género multijugador de arena de batalla en línea y deporte electrónico el cual fue desarrollado por Riot Games para Microsoft Windows y OS X. En un principio los servidores estaban alojados en la empresa GOA y fue vendida a la empresa china Tencent Holdings Limited.</p>

Autor: Christopher Leonardo Santos Garcés

PANTALLA DE CONTACTOS

Figura16.Pantalla Contacto



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

```
<div class="contact-info wow fadeInUp" data-wow-duration="1000ms" data-wow-delay="300ms">
    <p>PONTE EN CONTACTO CON NOSOTROS</p>
    <ul class="address">
        <li><i class="fa fa-map-marker"></i> <span> Address:</span> 2400 South Avenue A </li>
        <li><i class="fa fa-phone"></i> <span> Phone:</span> +928 336 2000 </li>
        <li><i class="fa fa-envelope"></i> <span> Email:</span><a href="mailto:clsantos@hotmail.com"> clsatos@hotmail.com</a></li>
    </ul>
</div>
```

Figura17.Puntos De Redes

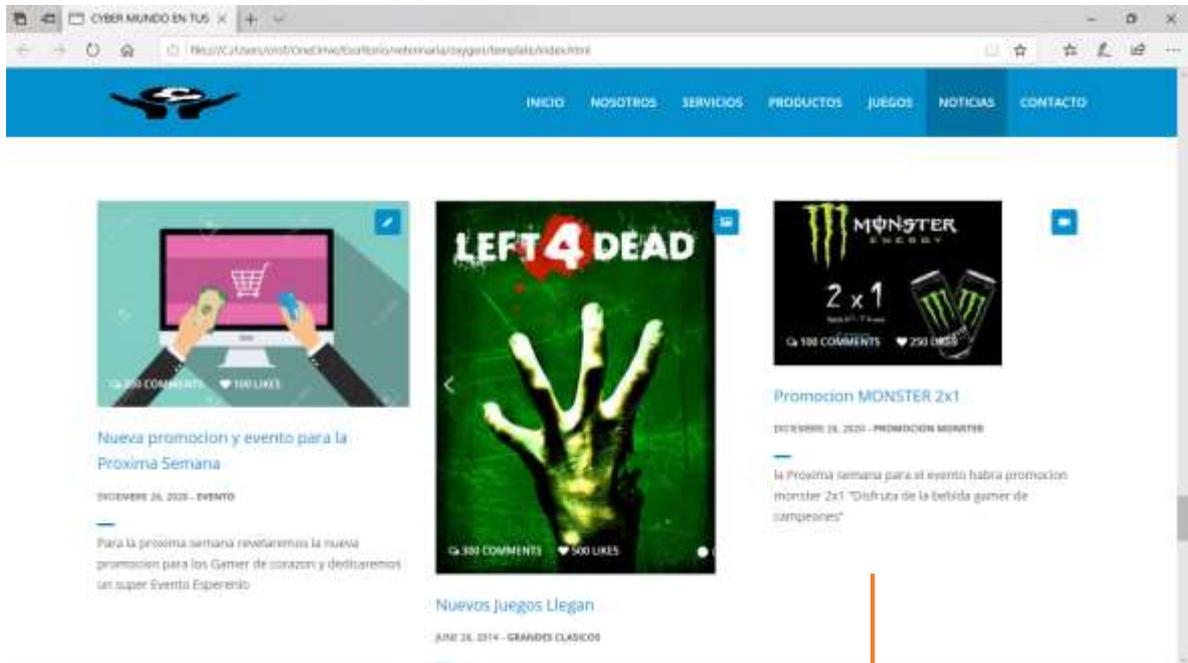


Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

```
<div class="social-icons">
  <ul>
    <li><a class="envelope"
href="#"><i class="fa fa-
envelope"></i></a></li>
    <li><a class="twitter"
href="#"><i class="fa fa-
twitter"></i></a></li>
    <li><a class="dribbble"
href="#"><i class="fa fa-
dribbble"></i></a></li>
    <li><a class="facebook"
href="#"><i class="fa fa-
facebook"></i></a></li>
    <li><a class="linkedin"
href="#"><i class="fa fa-
linkedin"></i></a></li>
```

PANTALLA DE NOTICIAS

Figura18.Pantalla Noticias

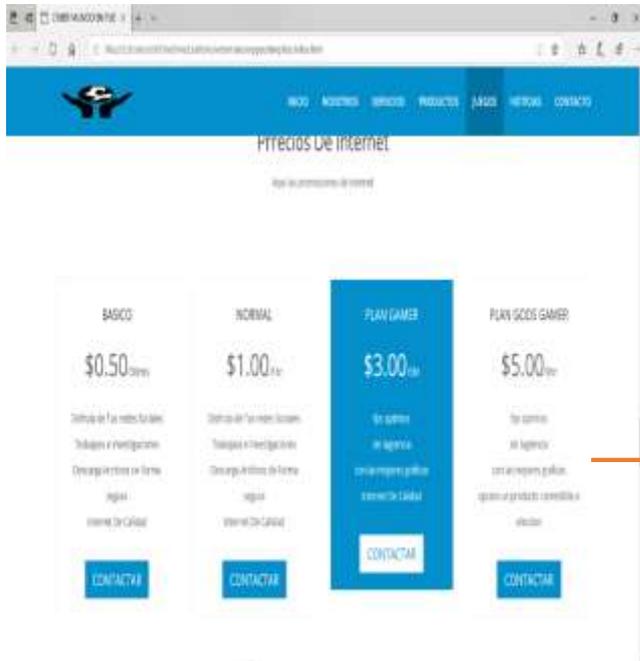


Autor: Christopher Leonardo Santos Garcés

```
<div class="entry-header">
    <h3><a href="#">Promocion
MONSTER 2x1</a></h3>
    <span class="date">Diciembre
26, 2020</span>
    <span class="category"> -
<strong>Promocion
MONSTER</strong></span>
```

PANTALLA DE PRECIOS

Figura19.Pantalla De Precios



Autor: Cristopher Leonardo Santos Garcés

```

<div class="col-sm-3">
    <div class="single-table
wow flipInY" data-wow-
duration="1000ms" data-wow-
delay="1100ms">
        <h3>Plan gods
Gamer</h3>
        <div class="price">
            $5.00<span>/8hr</span>
        </div>
        <ul>
            <li>fps optimos</li>
            <li>sin lagtencia</li>
            <li>con las mejores
graficas</li>
            <li>opcion un producto
comestible a eleccion</li>
        </ul>
        <a href="#" class="btn
btn-lg btn-
primary">CONTACTAR</a>
    </div>
    
```

4.14 Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones investigadas a través de la encuesta realizada a los clientes del Cyber “Mundo En Tus Manos” se proponen las siguientes recomendaciones para la satisfacción del cliente:

Recomendaciones

- Se Propone al propietario del local realizar evaluaciones en las cuales consulte las necesidades que tienen sus clientes en el sitio web.
- Capacitar al empleado para que este llegue a ejercer sus actividades de manera muy eficiente y así los clientes se sientan cómodos por el servicio que están recibiendo.
- Para dar una solución al tema propuesto se recomienda implementar el sitio web para las microempresas que crean que es necesario, aplicar esta herramienta en sus negocios.

Conclusiones

- El diseño llevara el control de la información que se publicara en nuestra página web principal, esta constara con buenas estrategias de marketign variadas y buenos precios para que el medio competitivo no sea un problema.
- Para el propietario del Cyber “Mundo En Tus Manos”, la realización del sitio web formulado le llevo a parecer una idea de gran utilidad debido a que en el momento que este sitio sea visitado por clientes donde se registren y puedan visualizar los objetos en venta o los servicios que este ofrece haciendo así que el prestigio de local quede en alto.
- Este sitio no está diseñado solo al manejo de información alternativa del Cyber sino también a expandir su forma de atraer clientes.

Bibliografía

- Castells, M. (2018). Internet y la Sociedad Red. *Conferencia de Presentación del Programa de Doctorado sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento*. (pág. 19). Catalunya: MVD.
- Catalinas, E., Roman, A., & Rodriguez, J. (2007). *Mantenimiento de portales de la Información: explotación de sistemas informáticos*. Paraninfo.
- CRESPO, G. O. (2016). El Ecuador no despega en lo digital. *Plan V*, 10.
- Hugo, D. (14 de 11 de 2018). *Ventajas y beneficios de tener una página Web en Internet*. Obtenido de akus.net: <https://disenowebakus.net/beneficios-pagina-web.php>
- Marques, R. (10 de Enero de 2013). *Significados*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com>
- Martinez, M. M. (2015). Analítica web para empresas: Arte, ingenio y anticipación. En M. M. Martinez, *Analítica web para empresas: Arte, ingenio y anticipación* (pág. 87). España: UOC.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología De La Investigacion* . Mexico: MC Graw Hill.
- Sebastián Murie. (Noviembre de 2011). *cmapspublic3.ihmc.us*. Obtenido de <https://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1NK1FPVV5-2DJTVN2-1FS0/La%20empresa%20web.pdf>
- Siebel, T. (1999). Cyber-Rules: Estrategias para el éxito en el E-Business. En T. Siebel, *Cyber-Rules: Estrategias para el éxito en el E-Business* (pág. 267). Mexico: Granica.

Anexos

