



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNOLÒGÍA EN ANÁLISIS DE SISTEMAS**

TEMA:

**DISEÑO DE UN PORTAL WEB PARA PUBLICIDAD DE SOPORTE TÉCNICO
DE SOFTWARE Y VENTA DE EQUIPOS TECNOLÒGICOS PARA LA
EMPRESA COMPUTER SALCEDO S.A**

Autor:

Byron Eulices Salcedo Obaco

Tutor:

Msc. Ángel Coloma Carrasco

**Guayaquil, Ecuador
2018**

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a culminar una vez más otra etapa de mi vida profesional, con esfuerzos, sacrificios, perseverancia.

En este proceso de acompañamiento estudiantil, lo he realizado con esmero para lograr llegar al final de este camino.

A mi padre por guiarme por el sendero de la sabiduría, consejos, enseñanzas, ejemplos que me ha trasmitido con su conocimiento para poder cumplir con mi meta propuesta.

Byron Eulises Salcedo Obado

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por haberme sabido guiar llenándome de fortaleza en estos momentos difíciles y por brindarme esa serenidad para seguir en esta lucha constante.

A mi Madre por la confianza que me ha brindado para obtener este título que con esfuerzo y dedicación.

Byron Eulises Salcedo Obado



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

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

TEMA:

**DISEÑO DE UN PORTAL WEB PARA PUBLICIDAD DE SOPORTE
TÉCNICO DE SOFTWARE Y VENTA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS
PARA LA EMPRESA COMPUTER SALCEDO S.A**

Autor: Byron Eulices Salcedo Obaco

Tutor: Msc. Ángel Coloma Carrasco

RESUMEN

En el siguiente proyecto de investigación se propone el diseño de una página Web para la empresa COMPUTER SALCEDO S.A debido a la falta de publicidad de los servicios que ofrece la empresa al público, como son la venta online de productos tecnológicos y el servicio técnico retomo. Hoy en día los sitios web son de gran ayuda a muchas empresas sea esta pequeña, mediana o grande en donde se aplica marketing digital como una de las estrategias para publicar los servicios que brinda la empresa. Lo que se espera lograr con la implementación de este Sitio web, es llegar a una asociación más extensa de clientes e incentivar a los mismos que requieran el servicio obteniendo seguridad y comodidad desde cualquier lugar que se encuentre. En la investigación se utiliza la metodología cualitativo-cuantitativo, mediante estas técnicas se realizó la recopilación de datos que permite mostrar el grado de aceptación de una población. Las herramientas de programación a utilizarse son ASP.NET de Visual Studio Community 2017 y Sql Server 2017.

Palabras claves: Diseño, Venta online, Servicio Técnico Retomo.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

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

TEMA:

**DISEÑO DE UN PORTAL WEB PARA PUBLICIDAD DE SOPORTE
TÉCNICO DE SOFTWARE Y VENTA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS
PARA LA EMPRESA COMPUTER SALCEDO S.A**

Autor: Byron Eulices Salcedo Obaco

Tutor: Msc. Ángel Coloma Carrasco

ABSTRACT

In the following research project intends to design a Web page for the company COMPUTER SALCEDO S.A due to lack of advertising of the services offered by the company to the public, such as online sales of technology products and technical service I return. Nowadays websites are of great help to many businesses whether small, medium or large in which applies marketing as one of the strategies to publish the services provided by the company. What is expected to be achieved with the implementation of this web site, is a more extensive partnership of customers to reach and encourage to them requiring the service obtaining safety and comfort from anywhere that is. This methodology is used in research, through these techniques was performed data collection that allows you to show the degree of acceptance of a population. Programming tools to used are ASP.NET, Visual Studio Community 2017 and Sql Server 2017.

Key words: Design, Sale online, service technician return.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
INDICE DE CONTENIDO	ix
INDICE DE TABLAS.....	xii
INDICE DE ILUSTRACIONES	xiii
CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....	1
1. - Planteamiento del problema	1
1.1. - Ubicación del problema en un contexto	1
1.2. - Situación del conflicto	2
1.3. - Planteamiento o formulación del Problema.....	3
1.4. - Delimitación del Problema	3
1.5. - Variables de Investigación	3
1.5.1. - Variable Independiente	3
1.5.2. - Variable Dependiente	3
1.6. - Evaluación del Problema	3
1.6.1. - Delimitado.....	3
1.6.2. - Claro.....	4
1.6.3. - Evidente	4

1.6.4. - Relevante	4
1.6.5. - Factible	4
1.7. - Objetivos de la Investigación	4
1.7.1. - Objetivo General.....	4
1.7.2. - Objetivos Específicos	4
1.8. - Justificación e Importancia del Problema.....	5
1.8.1. - Conveniencia.....	5
1.8.2. - Relevancia social.....	5
1.8.3. - Implicación practica:	6
1.8.4. - Utilidad metodológica:	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2. - Fundamentación teórica	8
2.1. - Antecedentes históricos.....	8
2.1.1. - Nacimiento de las páginas web.	8
2.1.2. - Generaciones del Diseño web.	9
2.1.3. - Historia de HTML.....	12
2.2. - Antecedentes Referenciales	12
2.3. - Fundamentación legal	18
2.4. - Definiciones Conceptuales	23
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	26
3. - Presentación de la empresa	26
3.1. - Aspectos de presentación de la Empresa	26
3.2. - Estructura Organizativa.	27
3.3. - Diseño Metodológico de la Investigación.....	28

3.4. - Población y Muestra	31
3.4.1. - Población.....	31
3.4.2. - Muestra	32
3.5. - Entrevista	33
3.6. - Encuesta	34
3.7. - Análisis e Interpretación de Resultados de la Encuesta.....	36
3.8. - Pasos o Procedimientos de la Investigación	46
3.9. - Modelo Entidad Relación	61
3.10. - Cronograma.....	62
3.11. - Recursos	63
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	64
4. Plan de mejoras.....	64
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFIA.....	67
ANEXOS	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Página Principal.	47
Tabla 2.- Ingreso a la página WEB.....	48
Tabla 3.- Registro para acceder a la Web.	49
Tabla 4.- Sección iniciada en la página Web.....	50
Tabla 5.- Variedad de los productos.....	51
Tabla 6.- Detalle del producto.....	52
Tabla 7.- Mensaje de que el producto Agregado.	53
Tabla 8.- Página Principal.	54
Tabla 9.- Pago Online.	55
Tabla 10.- Envío de Factura al Cliente.....	56
Tabla 11.- Descarga de TeamViewer.	57
Tabla 12.- Video de TeamViewer.	58
Tabla 13.- Misión y Visión de la empresa.....	59
Tabla 14.- Contacto de la empresa.	60

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Primera Página web	10
Ilustración 2 Logotipo de la empresa	26
Ilustración 3 Estructura organizativa	27

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. - Planteamiento del problema

1.1. - Ubicación del problema en un contexto

A nivel mundial las grandes empresas mantienen un sitio web que es lo actualmente se está implementando para poderse mantener en una competencia una con otra, a su vez estos sitios web son dinámicos, es decir, el usuario puede interactuar en ella, lo más común es el comercio electrónico.

Por lo tanto, el índice del incremento en la implementación de sitios web se ha evidenciado notoriamente debido a que es una gran herramienta el marketing digital; por ende, esto ayuda a que el volumen de cliente se incremente en las empresas. Por medio de los sitios web las empresas empiezan a ofrecer sus servicios o productos, los cuales pueden ser educativos, tecnológicos o comerciales.

“El uso de la computadora es algo muy común hoy en día, es el entorno en el que ahora viven los niños, adolescentes y adultos” (Rodríguez Terán , Méndez Guevara, Solís Villareal, & Ávila Hernández, 2013).

Según lo antes mencionado las tecnologías han avanzado de manera significativa, dado que en la actualidad en el continente europeo se busca implementar las nuevas herramientas no solo en campo comercial sino también en lo académico; siendo una aplicación de gran ayuda que permite conectar de un ordenador a otro de una manera remota para poder realizar alguna gestión de soporte.

Las grandes empresas como es en la ciudad de la tecnología, más conocida como Silicon Valley en la ciudad de Palo Alto - California, ya lo

están usando por que se dieron cuenta que era necesario el ahorro de tiempo para movilizarse de un punto a otro.

En el Ecuador se ha visto el incremento de las PYMES, lo cual hace que la competencia crezca, pero para aquello los que quieran ser líderes en el mercado deberán hacer uso de las nuevas herramientas tecnológicas que se ofrecen en la actualidad.

En internet podemos encontrar varias páginas que ofrecen servicio técnico de computadoras que mediante un especialista técnico visitará el lugar donde se solicitó el requerimiento. Pero en este proyecto se reducirá la visita de un técnico al lugar por ende el sistema web tiene una herramienta TeamViewer la cual ayudara a resolver el problema vía remoto, de esta manera facilitando el tiempo y dinero del consumidor.

1.2. - Situación del conflicto

El principal problema que afronta la microempresa “COMPUTER SALCEDO S. A”. Es dar a conocer de forma directa los servicios remotos de soporte a nivel de software y venta de equipos tecnológicos que ofrece a los clientes, lograr que la microempresa sea reconocida en el ámbito de la tecnología de comunicaciones y en la interacción entre el usuario con el vendedor sea directa.

La dificultad del usuario es cuando no cuenta con tiempo disponible, por motivos de trabajo, y se le podría hacer complicado ir a una empresa que da servicios de soporte técnico, para hacer chequear su computador ya sea de escritorio o portátil a nivel de software como son:

- ✓ Instalación de programas básicos: Antivirus, Navegadores, Compresión/Descompresión de Archivos, Reproductor Multimedia
- ✓ Instalación de programas avanzados: Photoshop, Corel Draw, Camtasia Studio, UltraISO, Nero, Adobe Premiere Pro.
- ✓ Instalación de un programa específico: En donde el cliente solicita que tipo de programa requiere para su instalación.
- ✓ Mantenimiento del Sistema Operativo.

Por lo tanto, para los compradores se les complica ir a una empresa que da soporte técnico o también poder hacer alguna compra de un equipo tecnológico en un sitio específico.

El usuario no siente seguridad al momento de pagar por algún servicio que requiera o compre por medio de la página web, para los consumidores en general el producto puede llegar o no a sus manos si realizan el pago por medio de la plataforma web, también cuentan con la duda de que su información personal como la de su tarjeta bancaria puede ser utilizada con otros fines, por tal motivo no se exponen a realizar alguna transferencia por el portal web. Por lo general muchos de los compradores no se arriesgan hacer compras por páginas web, debido a comentarios de otros usuarios que no les llega el producto o su tarjeta la utilizaron con otros fines.

1.3. - Planteamiento o formulación del Problema

¿Cómo influye la falta de soporte técnico y asesoría de venta de manera inmediata en la satisfacción del cliente de equipos tecnológicos de la empresa COMPUTER SALCEDO S.A?

1.4. - Delimitación del Problema

Aspecto: Comercio Electrónico

Campo: Desarrollo Web

Área: Visual Studio.Net

1.5. - Variables de Investigación

1.5.1. - Variable Independiente

Soporte técnico y asesoría de venta de manera inmediata

1.5.2. - Variable Dependiente

Satisfacción del cliente

1.6. - Evaluación del Problema

En la presente investigación, por criterio del autor se evaluarán los siguientes aspectos en el problema.

1.6.1. - Delimitado

Se lo evalúa como preciso el siguiente problema, debido a que va dirigido a los clientes de una empresa específica, para los cuáles les va a brindar un mejoramiento en el servicio.

1.6.2. - Claro

El problema es claro, debido a que dentro de la empresa "COMPUTER SALCEDO S.A." no maneja ningún tipo de herramienta mediante la cual se pueda realizar o brindar una solución como lo que se desea presentar.

1.6.3. - Evidente

En la actualidad la microempresa no cuenta con ningún tipo de página web, por ende, se desea presentar al propietario un diseño del mismo para una posterior implementación.

1.6.4. - Relevante

El problema es la situación de brindar un soporte técnico remoto, lo cual lo hace interesante al momento de querer salir con una solución para el problema que se está presentando en la comunidad, y es la demora en que un técnico acude a realizar la revisión a nivel de software.

1.6.5. - Factible

La factibilidad y la aceptación respectiva por parte de los clientes debido a que mucho solicitan una asistencia remota, de forma inmediata por el mismo costo, de esta manera se obtiene clientes satisfechos y el crecimiento de la microempresa.

1.7. - Objetivos de la Investigación

1.7.1. - Objetivo General

Diseñar un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa COMPUTER SALCEDO S.A.

1.7.2. - Objetivos Específicos

- Identificar las referencias bibliográficas con respecto al diseño de un sitio web para la venta de equipos.
- Diagnosticar el estado actual con respecto al diseño de un sitio web para poder realizar venta mediante un carrito de compra.
- Diseñar un sitio web, publicitario y realizar venta de equipos tecnológicos.

1.8. - Justificación e Importancia del Problema

1.8.1. - Conveniencia

Los clientes hoy en día, para instalar algunos programas necesita visitar algunas páginas web y descargar aplicaciones, juegos que no son confiables logrando que se filtren virus al sistema operativo, dañando archivos importantes del computador por esto se debe dar mantenimiento a tiempo para que el daño no sea de mayor escala en el sistema operativo esto también involucra la pérdida de información, en la actualidad existen varias páginas web que sirven como apoyo técnico pero éstas páginas no realizan servicio vía remoto utilizando la herramienta TeamViewer, en este presente proyecto propongo agregar en el servicio web técnico la herramienta antes mencionada ya que el cliente ahorraría tiempo y dinero. Con el Diseño de la página web se pretende ofrecer servicio técnico vía remoto y mediante publicidad la venta de equipos tecnológicos.

El Diseño del sitio web para venta de equipos tecnológicos le sirve a toda la sociedad y también puede extenderse el servicio con beneficios corporativos a empresas privadas o públicas, ellos podrán ingresar a la página web y requerir del soporte técnico remoto que se les brinda, también hacer compras de cualquier producto tecnológico.

1.8.2. - Relevancia social

El Diseño del sitio web dará servicio de mantenimiento de computadoras y la venta de equipos tecnológicos, se procura resolver la problemática de los usuarios que se les complica en cuestión de tiempo por motivo de trabajo o estudios, entre otros inconvenientes particulares ya que no pueden acudir a un local comercial de soporte técnico para dar mantenimiento a su computador a nivel de software o a su vez que se le instale algún programa en general o específico, también pueda realizar compras de equipos tecnológicos de marcas muy reconocidas en el mercado de la tecnología .

Como sabemos las personas con discapacidad se les dificulta la movilización, ya que necesitan de una persona que las acompañe, con este proyecto dichas personas se beneficiaran con esta página web ya que es

un gran aporte porque desde la comodidad de su hogar pueden acceder mediante computador, celular o Tablet por medio del internet y solicitar el servicio que se brinda dando solución vía remota a su computador.

1.8.3. - Implicación práctica:

El sitio web brindará soporte técnico remoto y la venta de equipos tecnológicos el mismo que se puede acoplar a muchas empresas comerciales de tecnología siendo estas grandes, medianas o pequeñas que tengan como actividad el servicio de mantenimiento de computadoras y la venta de productos tecnológicos entre ellos las computadoras, impresoras, celulares, Tablet, mouse, entre otros. Ya que se diferencia de muchas páginas web que no tienen la facilidad que ofrece el sitio web que con ayuda de la herramienta TeamViewer se podrá realizar todos los trabajos vía remota que fueron solicitadas por el cliente sin que un técnico visite el lugar donde se presente el inconveniente del sistema operativo que presenta dificultad, si el sistema operativo se daña se podrá facilitar asistencia técnica mediante teléfono con el fin de dar solución al problema.

1.8.4. - Utilidad metodológica:

La investigación descriptiva consiste según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 80) busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Yo utilice la metodología descriptiva para llegar al problema que afecta a situación actual ya que hoy en día, no hay muchos sitios web que ayuden a los clientes hacer instalaciones de programas básicos o avanzados para sus computadores personales y de escritorio porque las personas hoy en día no tienen conocimiento en la instalación de programas básicos. En la actualidad la mayor parte de los usuarios entran a un canal de YouTube y encuentran miles de videos que a veces no les ayuda a la instalación de los programas en ocasiones salen perjudicadas las personas porque se les ingresa virus a sus computadoras por ingresar a páginas incorrectas.

Por ende, se llega a la solución de ayudar a los clientes por medio del sitio web ellos podrán pedir servicios remotos para instalación de programas básicos y avanzados en casos que se tiene que apagar la computadora para la actualización de los programas instalados se les dará un tiempo límite, por otro lado, si se desea instalar el sistema operativo de Windows 7/8/10, Mac, entre otros. El cliente ingresará a la página web y descargará la herramienta para su inconveniente. El cliente podrá hacer compra de equipos tecnológicos por medio de un carrito de compra que se implementará en el sitio web como, por ejemplo: Mouse, Teclado, computadoras, impresora, disco duro externo e interno, entre otros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. - Fundamentación teórica

2.1. - Antecedentes históricos

2.1.1. - Nacimiento de las páginas web.

Los primeros sitios web aparecieron desde muchas décadas atrás, remontándose a los 40' siendo así que aquella página web quedo con el nombre de Memex, Luego para los años 50' según Licklider hubo la aparición bajo referencias de hipertexto.

“Las más antiguas versiones de estas ideas aparecieron a finales de los años 50” (Licklider Robnett, 2002).

Por los años 60 y también los 70 se empleaban la comunicación entre varios usuarios por medio del ordenador se podían solo leer archivos en HTML la cual se la denomina como página web estática luego ya para los años 90 se empleó la WWW también conocida como Word Wide Web que permite interactuar a los usuarios siendo conocida como la web 2.0. Luego que surgió la WWW el internet se expandió por todo el mundo; creciendo su número de usuario de forma masiva.

“Internet es uno de los inventos más notables que han logrado los seres humanos. (Crystal, 2001)”

Por lo tanto, el internet se lo puede denominar como la herramienta más potente que ha sido inventada por el ser humano, el cual es el canal o medio que permite la comunicación desde cualquier lugar en el mundo donde se pueda contar con el servicio; y con el pasar de los años se le agrega nuevos usos y se lo aplica para diferentes campos.

Por otra parte, luego de que en el año 2000 es decir la nueva generación de la tecnología se hiciera presenta con un término que cambiaría por

completos los usuarios del internet, los cuales pasarían de ser consumidores de información a productores mediante blogs en los cuales pueden realizar publicaciones de manera sencilla y estar disponibles para millones de usuarios en el mundo que hace uso del internet.

“El término Web 2.0 fue acuñado por Tim O’Reilly en 2004 para referirse a una segunda generación en la historia de la Web basada en comunidades de usuarios” (Prato, 2010).

Según lo antes mencionado se refirieron a una segunda generación de donde los usuarios puedan producir información mediante las tendencias de redes sociales, correos o blogs. Y a su vez no solo siendo un consumidor de información sino uno que produce en la sociedad siendo la aparición de las páginas dinámicas, es decir el usuario interactúa con ella.

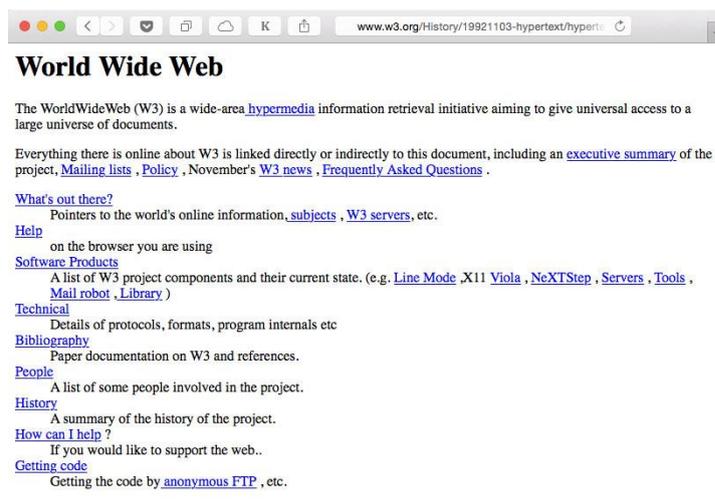
El termino Web 2.0 es una de las herramientas que hizo surgir cambios drásticos en la tecnología porque con la aparición de estas, se tuvo que realizar cambios en la programación de un sitio web, en donde empezó a funcionar la arquitectura cliente – servidor, debido a que por medio de esta es que las páginas web tradiciones de un documento HTML quedaron atrás ocasionando la evolución a sitio web el cual está conformado por varias páginas web con la diferencia que los usuarios pueden interactuar haciendo un requerimiento y el servidor enviando respuesta. No solo se notaron esos cambios sino también que el nivel o cantidad de información se incrementó notablemente, debido a que por medio de sitios web creados donde con tan solo están registrados se pueda impartir opiniones para que otros usuarios que se encuentran en el internet a nivel mundial puedan visualizarla.

2.1.2. - Generaciones del Diseño web.

La primera generación es un concepto el cual marco tendencia por medio de Ted Nelson como por los años 60’, sin embargo, con el pasar de los años se remonta a 1980, cuando se hizo la propuesta por medio de Tim Berners-Lee de hacer uso del internet para la creación de usar código de programación llamado HTML, generando por primera ocasión una página web HTML para el año 1991 (Forero Palma, 2017).

En esta página siendo un documento electrónico el cual era conocido ya para entonces como página web es donde se mostraba información sobre la creación de ese proyecto, cuál fue su respectivo desarrollo y mostraba los detalles técnicos con los cuales se la realizó en aquella época (Forero Palma, 2017).

Ilustración 1 Primera Página web



Fuente: (Forero Palma, 2017)

Para los años de 1994 es el nacimiento de la World Wide Web, más conocida como la triple W, siendo el único recurso para codificar el HTML es decir el lenguaje de hipertexto, en el cual para entonces no tenía libertades y constaba con pocos alcances como diseños sencillos solo con un texto sin ningún tipo de gráficos multimedia (Forero Palma, 2017).

La segunda generación sobre el diseño web esta entre los años de 1992 y 1994, en esos tres años los programadores o desarrolladores web, ya tenían más conocimientos del tema y agregaban sus propias líneas de HTML, siendo así que le daban diseño de originalidad; empezando a expandirse y dando paso al HTML2.

Esto se ve evidenciado cuando el diseño de las páginas web, ya no solo contaban con texto enriquecido, sino que empezaron las apariciones de multimedia, es decir ya se implementaba la parte grafica a las páginas web, por ende, ya para esa época se empezaban a ver llamativas (Forero Palma, 2017).

La tercera generación aparece en 1995, en donde se incrementó las etiquetas del HTML, es decir surgiendo una versión mejorada a la cual se la denominó HTML3, está más surgió cambios para los diseñadores de la página; siendo una de las más importantes el uso del CSS es decir poder incluir hojas en estilo cascada, en donde al cual se le da este diseño es al navegador de la reconocida Microsoft, teniendo como nombre Microsoft Internet Explorer (Forero Palma, 2017).

Como ya se indico a esta mejora, el cambio fue más evidente a nivel visual, siendo el caso que la parte multimedia se implementó con gran porcentaje; ya las páginas no eran las tradiciones de texto y un fondo blanco. Las páginas web a partir de la tercera generación obtuvieron patrón de color, las imágenes que se le agregaban no tan solo era de formato JPG o PNG sino que era GIF es decir imágenes con movimiento.

Por lo tanto, los diseños empiezan a despuntar cuando se las empieza a desarrollar acorde a las necesidades que tenían los usuarios a las funciones o procesos que debían cumplir por ejemplo las principales que son publicitarias o de venta para productos o servicios (Forero Palma, 2017).

La cuarta generación o diseño actual, muy aparte de seguir siendo codificada básicamente en HTML, los diseñadores web que trabajan conjuntamente con el desarrollador cuentan con una diversa gama de herramientas para la elaboración o creación de la misma como por ejemplo XML, o JavaScript (Forero Palma, 2017).

Todo esto surgió con la aparición o nacimiento del HTML4 el cual permitió mayor expansión para el diseñador, creando diseños de alto nivel pero así como se obtuvo ventajas, también empezaron a surgir problemas con los que no se contaba que iban a surgir sobre la marcha, cuando aparecen los dispositivos móviles o llamados "Smartphone", es decir teléfonos inteligentes donde también ya se podía acceder a un sitio web, pero en el cual el diseño de la página se notaba distorsionado porque había sido elaborado exclusivamente para que puedan ser visualizado desde una computadora (Forero Palma, 2017).

Nace la última versión del HTML a raíz de este problema es decir el HTML5 el cual está vigente en la actualidad, incursionando en el campo de plugins el cual permitió que el diseño de la página web sea adaptado a los dispositivos móviles y pueda ser visualizado con la misma calidad que en un computador (Forero Palma, 2017).

2.1.3. - Historia de HTML.

“El nacimiento de HTML va ligado al de la WWW. Los orígenes de ambos se sitúan en 1991, en los trabajos que llevaba a cabo Tim Berners-Lee y sus compañeros en el CERN en Suiza” (Luján Mora).

Desde esta perspectiva HTML fue evolucionando con la WWW con el objetivo de conectar a varios usuarios entre si con un ordenador, para facilitar acceso a todo el mundo y poder intercambiar información.

“El desarrollo de las aplicaciones Web comienza con la simple utilización de **HTML**” (Brianza Padilla, 2006)

HTML utilizó la tecnología de hipertexto con el fin de compartir información de diferentes fuentes por enlaces agrupados ya que en ese tiempo html era una plataforma web estática muy bueno por lo cual actualmente lo sigue siendo ya que HTML es uno de los lenguajes más eficientes para crear páginas web estáticas o dinámicas.

2.2. - Antecedentes Referenciales

En el mundo de la tecnología podemos encontrar en la actualidad varios proyectos de sitios web realizados por estudiante de colegio, tecnológicos y de universidades, que dicha información es utilizada como consulta investigativa para realizar nuevos proyectos web. Como sabemos los sitios web tienen un gran aporte en el mundo del internet ya que facilitan muchas personas el acceso de la información como es consulta, ventas, producción y servicios. Cada vez más lo sitios web se acoplan a las necesidades con solo acceder a internet podemos adquirir un producto o servicio de forma ágil y precisa.

En este proyecto se planea Diseñar el sitio web de soporte técnico remoto mediante la aplicación TeamViewer se podrá facilitar al usuario realizar requerimientos online, sin que asista físicamente al personal técnico de una

empresa ya que nuestro personal está totalmente capacitado para brindar un servicio de calidad, y también podrá adquirir productos tecnológicos reconocidos en el mercado, mediante esta plataforma los usuarios podrán acceder a internet y requerir los servicio que se brinda con el fin de dar un gran aporte a su economía ya que se ahorraran tiempo y dinero. Se ha realizado una investigación científica de varios proyectos seleccionando 2 de ellos, los cuales fueron de gran aporte para este presente proyecto, se mencionan a continuación:

Se seleccionó el presente proyecto de (PLAZA NAVAS , 2017) propone el Desarrollo de un Sistema Web para el Soporte Técnico Remoto de Primer Nivel, Orientado a la Gestión de Incidentes Informáticos, Basado en Inteligencia Artificial, motivo por el cual el autor emplean lo antes mencionado dado que el problema es la falta de la atención al incidente ocasiona alteraciones en la forma de trabajo, ya que no se disponen de los recursos para realizar la gestión, y los usuarios no tienen conocimiento de TI lo que ocasiona conflicto en los tiempos para poder dar solución al requerimiento. El sitio web ofrece un producto que contribuya activamente a la resolución de incidentes ya que ayudara en varias áreas dentro de la empresa. En esta investigación se aplica la metodología desarrollo en cascada, que consiste en definir y diseñar el sistema antes de codificar cualquier función del mismo cuyo sistema web será desarrollado en lenguaje de programación de scripting (SSI, LiveWire, ASP, entre otros.) cuya característica principal es que el código es interpretado y que se intercala con una plantilla de código HTML. El proyecto mencionado se basa en el soporte técnico remoto de primer nivel a través de un chatbots el cual se implementa en el aplicativo web, a la vez al chatbots cuenta con el registro de 300 incidentes más comunes que se dan, para dar solución al usuario cuando se lo requiera y de esta manera se evita los tiempos de respuesta muy tarde.

Los chatbots son programas a los cuales se les ingresa información para la solución de alguna tarea a realizarse para evitar la llegada de un técnico presencial y siendo eficiente en los servicios de trabajo.

En el proyecto de tesis según (Ramírez Coronel & Maza Montaña, 2010) Sistema Help Desk Vía Web y Soporte Técnico Remoto para Solucionar Problemas de Tecnología en el Consejo Provincial de Loja, pretende dar soluciones a través de una mesa de ayuda (HELP DESK) a nivel de hardware, software, redes y otros. Esto por motivos de que a veces los equipos computacionales, redes y equipos electrónicos fallan consecutivamente y requieren de una atención inmediata ya que está a cargo el personal de sistemas. El sitio Web consta por 4 módulos el registro de incidentes, base de conocimiento, registro de información también cuenta con un acceso remoto para su respectivo mantenimiento, un inventario y sus respectivos programas instalados su desarrollo fue basado en el código del programa VNC (Virtual Network Computing) con código abierto de lenguaje C, C++, se tradujo las especificaciones de diseño en el código de programación ASP.NET modificándolo y adaptándolo para la página web, se utilizó la metodología XP el cual fue para lograr el objetivo planteado se utilizó la metodología de investigación a través de entrevistas, encuestas, y observación de campo dirigida a técnicos y usuarios obteniendo los requerimientos necesarios para el análisis y desarrollo del proyecto. El proyecto de tesis mencionado está orientado a preparar una solución integral para el Consejo provincial de Loja, de tal manera que su Mesa de Ayuda pueda dar soporte a Usuarios vía Web y Asistencia Remota. La consulta que se realizó en este proyecto me ayudo como un gran aporte en la investigación científica ya que mediante la información he aprendido como realizar el Diseño para mi página web de una manera eficiente y eficaz que se llevará a cabo.

En este tercer proyecto seleccionad según (Solange, 2013) Gestión Publicitaria Online Para La Escuela De La Familia Guayaquil, proyecta ofrecer un sitio web dirigido a los pastores y a quienes conforman la Escuela de la Familia Guayaquil, por el desconocimiento donde organización ofrece a la sociedad, también implica particularmente para las familias tener una mejorar comunicación con los que conforman la institución, por ende la información será publicada a nivel general y será representada de manera

virtual, para lo cual aplacaron herramientas técnicas y como fragmentos de publicidad los siguientes mencionados: Adobe ilustrator, Adobe Photoshop, Adobe Dreamweaver, Adobe after effects, y otros programas estudiados como lo es ASP.NET que facilitan la realización de un sitio web. Los métodos de investigación que implementaron son los siguientes la cualitativa en se encontró los defectos dentro de la organización también se realizaron técnica de investigación en la cual se fundamentó con la observación, la entrevista, y la encuesta con el tipo de muestra no probabilístico, otras de las metodologías que uso es la científica para resolver problemas detallados.

Como tercer proyecto tesis mencionada está dirigida a la Gestión Publicitaria Online para la Escuela de la Familia Guayaquil. La consulta que se realizó en este proyecto me ayudo como un gran aporte en los tipos de investigación y los programas técnicos o de desarrollo para utilización de Diseño o creación de la página web la información visualizada en esta tesis me ayuda a cómo realizar el Diseño para mi página web de una manera eficiente y eficaz que se llevará a cabo.

Una vez consulta los 3 proyectos de investigación antes mencionados los cuales tienen su aporte en temas investigativos y programas para la gestión publicitaria fueron de gran aporte para poder Diseñar el presente proyecto como por ejemplo en cómo crear el sitio web, métodos, herramientas a utilizar y funciones que puede tener la página web, lo que diferencia de estas tesis consultas en el presente proyecto se va a agregar la herramienta TeamViewer ya que es una herramienta muy útil vía remoto ya que facilita al usuario tomar el control del lado del cliente facilitando así a muchas personas que desde su propio hogar pueda realizar mantenimiento a su computador de un manera ágil, eficiente y eficaz, además puede adquirir productos a través de la venta de equipos tecnológicos de muy buena calidad reconocidas en el mercado, que mediante convenios con servicios de entrega a domicilio el producto llegara a su hogar de forma segura y garantizado.

Marketing Digital

En el mundo actual a los que llamamos Marketing Digital nos estamos refiriendo al Marketing tradicional de tal manera que a través del internet usamos el Marketing Digital, para ser más efectivos y eficientes en la publicación de nuestros productos o servicios que ofrezcamos a nuestros clientes.

“El Marketing Digital, llamado en México mercadotecnia online, es el uso de Internet y las redes sociales con el objetivo de mejorar la comercialización de un producto o servicio.” (Mejía Llano, 2017)

Gracias al Marketing Digital las empresas PYME han incrementado sus ventas de productos de una manera impresionante, por lo cual en nuestro sitio web se aplicará el Marketing Digital para las ventas de equipos y el soporte que ofreceremos mediante el uso del internet y las redes sociales teniendo en cuenta que tendremos gran competencia los precios que se manejan será un costo razonable para que el cliente puede requerir nuestros servicios o equipos tecnológicos.

Una de las herramientas de las redes sociales a utilizarse en nuestro sitio web será Facebook debido a que es una aplicación utilizada por muchos usuarios en el mundo, en donde crearemos un página web promocionando nuestros sitio web y de esta manera realizando una publicidad efectiva en la venta de equipos tecnológicos los más comerciados en la actualidad y el soporte remoto que se dará a través de un aplicativo llamado TeamViewer, para que el cliente pueda reconocer lo que nosotros ofrecemos a través de la plataforma web. En la red social se pretenderá que el usuario tenga conocimiento de que tipo de trabajo remotos realizaremos y a la vez que equipos tecnológicos tendremos en descuento o combo por la compra de equipos tecnológicos con el objetivo de que el cliente realice la compra inmediata a la vez estaremos ganando clientes para que visiten nuestra página oficial y obtengan nuestros servicios eficientes, eficaces y rápidos. Nuestro sitio web también ofrecerá un servicio personalizado par que el cliente se sienta a gusto con los costos que se efectúen, una de las

cualidades que tendrá el sitio web será el Diseño a apropiado para que el cliente se le haga muy fácil operar e ingresar a adquirir cualquier servicio

Comunicación

Para comunicarnos en cualquier parte del mundo se lo puede hacer de diferentes formas tales como, a través de idiomas, código de signos o también con código significativo. A la comunicación es el proceso de entrega de información entre un emisor y receptor que interpreta el mensaje (Significados.com, s.f.)

La comunicación es la que nos permite compartir la información entre usuarios finales, en este caso los usuarios finales son los consumidores que ingresar a las plataformas web.

Para requerir algún servicio o compra, el tipo de comunicación que se implementa en el Diseño del sitio web es mediante texto y llamadas mediante el correo y WhatsApp de la empresa, a los que el cliente tiene acceso una vez abierta la página, la misma que se da publicidad y se vincula mediante una página en Facebook.

Hardware y software

En este proyecto de emprendimiento dependemos de los recursos tanto de hardware como software, en la parte de hardware se utiliza principalmente una computadora o Smartphone para la interacción con el consumidor, en la parte de software para el Diseño de la página web se utiliza lenguajes de programación como ASP.NET, HTML, Base de datos y aplicaciones en red. El hardware es todo lo tangible o también la parte física de una computadora, y el software es lo contrario al hardware, como la parte intangible de la computadora. (VÉLEZ MARTÍNEZ, 2017)

Base de datos

La base de datos es un conjunto de información clasificada la cual se la puede usar para brindar un servicio en línea de una manera eficaz. Actualmente estos sistemas de almacenamiento se los maneja de forma digital como Cliente-Servidor, ya que brindan cobertura a los sistemas en los negocios de acuerdo a (Hansen & Hansen, 1997) se encuentra

organizado y estructura cuya información puede ser usada cuando sea necesaria.

Servidor

El servidor se lo conoce como una computadora que almacena todo tipo de información y que puede brindar diferentes tipos de servicios que pueden ser mediante una conexión a internet o en una red aislada, brindando un espacio limitado para almacenar voz, video, aplicaciones y datos, los cuales pueden ser usados cuando el usuario requiera dicha información. (aprenderaprogramar.com, 2016).

Hosting

Hosting es un espacio centralizado y ordenado dentro de un computador experto con conexión vía a internet que nos permite alojar nuestro sitio web o cualquier tipo de información, dando servicio que provee a usuarios de Internet un sistema para poder almacenar datos como imágenes, vídeo, que son accesible vía Web facilitando el uso y el compartimiento de la información (Mendoza, 2002).

2.3. - Fundamentación legal

“**ISO 22301** es una norma internacional de gestión de **continuidad de negocio**. Esta ha sido creada en respuesta a la fuerte demanda internacional que obtuvo” (www.isotools.org, 2018)

En este proyecto de emprendimiento se va a utilizar la norma ISO 22301 ya que cuenta con ciertas características que me ayudaran al Diseño de la página web en proceso de tomar decisiones para darle una la mejor calidad en el soporte remoto y la venta de los equipos tecnológicos, una de las características que son, se establecerá objetivos que ayuden a la administración al Diseño de la página, seguridad, calidad a los clientes y soporte ya que el sistema de gestión de continuidad de negocio me ayuda a usar los recursos a apropiados para cada actividad mediante el internet nos permite encontrar las herramientas necesarias para dar nuestros servicios a los clientes en la cual incluirán la instalación de programas conocidos como software, drives para el sistema operativo que requiere el sistema agregando a la vez la venta de equipos tecnológicos con el objetivo

de que el cliente no asista a un técnico específico para requerir los servicios que nosotros le podemos brindar mediante el sitio web a la vez de esta manera facilitándole tiempo y dinero.

Mediante el Diseño de la página web el cliente podrá descargar una aplicación que será gratuita para nosotros poder brindarles un servicio de soporte remoto gracias al recurso del internet que es muy útil para nosotros dar los servicios al cliente, a la vez realizar nuestros trabajos que requiera el cliente y ellos puedan adquirir algún equipo tecnológico mediante la página.

Ethical Hacking

En el mundo del internet se presenta lo que es vulneración de información, en donde hay personas dedicadas a filtrarse mediante el internet para manipular y hacer uso de la información adquirida con fines buenos en el sentido de que solo el atacante demuestra que tiene conocimientos audaces o con fines malos se entiende por hacer uso de los recursos en la cual ellos pueden hacer caer un sistema web, además la información hurtada ellos la usarían para manipularla con beneficios de los mismo a estos atacantes de información los conocemos en la actualidad como hackers. Los tipos de ataque lo pueden realizar a través de sitios web, teléfonos, computadoras entre otros.

Ethical Hacking es en donde nosotros aplicamos técnicas de ataque para descubrir fallas de seguridad, con la autorización del dueño de una empresa que es objetivo de estos ataques, con el propósito de mejorar la seguridad (www.seguridadx.com, 2014). Luego de haber estudiado lo que es Ethical Hacking, nos damos cuenta que los hackers utilizan un sin número de herramientas como lo es el método Exploit que contribuye a robar información desde un portal web, que les permite acceder a sistemas o redes sin ninguna autorización con el fin de que los hackers suelen utilizar la información como solo una visualización que pueden lograr ingresar divulgando los sistemas web, computadoras, teléfonos y otros hackers que solo se dedican a ingresar a plataformas web con fines de robo de información o hacer daños en el sitio web.

Por ende, nosotros nos hemos visto en la obligación de evitar estos tipos de hacker para lo cual realizaremos un ataque y nos ayude a encontrar fallas en nuestro sitio web llevando un control obligatorio que nos protegerá en la plataforma y evitar esos incidentes de vulneraciones de la información o en términos generales hackean el sistema web. Se ejecutará un control de rol para cada usuario con la supervisión y vigilancia del sitio web, estos roles nos favorecerán a que cada usuario tenga un límite de hasta donde él puede acceder a manipular el sitio web.

Ley Orgánica de Comunicación

Capítulo II

Derechos a la comunicación

Art. 20.- Responsabilidad ulterior de los medios de comunicación. - Habrá lugar a responsabilidad ulterior de los medios de comunicación, en los ámbitos administrativo, civil y penal cuando los contenidos difundidos sean asumidos expresamente por el medio o no se hallen atribuidos explícitamente a otra persona. 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:

1. Informar de manera clara al usuario sobre su responsabilidad personal respecto de los comentarios emitidos;
2. Generar mecanismos de registro de los datos personales que permitan su identificación, como nombre, dirección electrónica, cédula de ciudadanía o identidad, o;
3. 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. (Andino Reinoso, 2013, pág. 9)

Art. 30.-Información de circulación restringida. - No podrá circular libremente, en especial a través de los medios de comunicación, la siguiente información:

1. Aquella que esté protegida expresamente con una cláusula de reserva previamente establecida en la ley;
2. La información acerca de datos personales y la que provenga de las comunicaciones personales, cuya difusión no ha sido debidamente autorizada por su titular, por la ley o por juez competente;
3. La información producida por la Fiscalía en el marco de una indagación previa; y,
4. La información acerca de las niñas, niños y adolescentes que viole sus derechos según lo establecido en el Código de la Niñez y Adolescencia.

La persona que realice la difusión de información establecida en los literales anteriores será sancionada administrativamente por la Superintendencia de Información y Comunicación con una multa de 10 a 20 remuneraciones básicas mínimas unificadas, sin perjuicio de que responda judicialmente, de ser el caso, por la comisión de delitos y/o por los daños causados y por su reparación integral. (Andino Reinoso, 2013, pág. 13)

UTILIZACION DE SOFTWARE LIBRE EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA

Decreto N° 1014

El gobierno de Rafael Correa ha sido un gobierno donde se ha impulsado el uso de herramientas informáticas de software libre destacando que “El software ya es de todos” incentivando a los ciudadanos en especial a los jóvenes demostrando sus destrezas y habilidades para desarrollar el software de vanguardia.

Art. 1.- Establecer como política pública para las entidades de administración Pública central la utilización del Software Libre en sus sistemas y equipamientos informáticos. (CORREA DELGADO, 2008)

Art. 2: Se entiende por software libre, a los programas de computación que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permitan el 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, se debe preferir las soluciones en este orden:

- a) Nacionales que permitan autonomía y soberanía tecnológica.
- b) Regionales con componente nacional.
- c) Regionales con proveedores nacionales.
- d) Internacionales con componente nacional.
- e) Internacionales con proveedores nacionales.
- f) Internacionales.

Art. 6: La Subsecretaria de Informática como órgano regulador y ejecutor de las políticas y proyectos informáticos en las entidades del Gobierno Central deberá realizar el control y seguimiento de este Decreto. Para todas las evaluaciones constantes en este decreto la Subsecretaria de Informática establecerá los parámetros y metodología obligatorios.

Art.7: Encárguese de la ejecución de este decreto los señores Ministros Coordinadores y el señor Secretario General de la Administración Pública y Comunicación. Dado en el Palacio Nacional en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, el día de hoy 10 de abril de 2008.

2.4. - Definiciones Conceptuales

TeamViewer

Es una aplicación que ayuda a dar servicios remotos, permitiendo un fácil acceso a la configuración de equipos como servidores u ordenadores de usuarios, es usado también por las PYMES para el ahorro de tiempo, además, este aplicativo permite transferir archivos como aplicaciones para luego ser instalados y gestionados por un administrador. Para poder conectar dos dispositivos, estos pueden ser computadoras, teléfonos o Tablet y deben soportar esta aplicación, de forma que una vez que se establece la conexión se puede acceder al otro equipo desde cualquier parte del mundo con tan solo el ID del asociado y la respectiva contraseña de ingreso. TeamViewer es la aplicación que conecta a usuarios, de distintos lugares en el todo el mundo con mayor variedad de plataformas (TeamViewer, 2018)

Chatbot

Es un software de inteligencia artificial, que permite al usuario mantener una conversación con un programa informático, para realizar las peticiones que tiene el cliente o usuario evitando equipos humanos que responden las mismas preguntas, este software se utiliza dentro de una app de mensajería, como Facebook Messenger, Slack, Telegram o WhatsApp (www.40defiebre.com, s.f.)

Metodología desarrollo en cascada

La metodología de desarrollo en cascada, es el transcurso de manera ascendente proceso por proceso para la elaboración de un software. Se la nombra así por los lugares que ocupan en diferentes fases donde se forma el proyecto, estas son colocadas una encima de otra para seguir el flujo de ejecución de ascendente hace lo descendente, como lo es una cascada (Domínguez, 2017)

Servidor

Un servidor es una computadora física, en donde nosotros podemos acceder mediante internet remotamente para que se visualicen nuestras páginas web. En el mundo de Internet, un servidor es el que se encarga de proveer los datos requeridos por parte de los navegadores de otras computadoras manipuladas por usuarios (masadelante.com, s.f.)

Microempresa

Según MONTEROS, Edgar (2005) En su obra señala: “Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos con el fin de elaborar algún producto o servicios que se proveen”

Según TORRES, Luis (2005) manifiesta: “La Microempresa es la organización económica de hecho, administrada por una o más personas emprendedoras, que tiene objetivos económicos, éticos y sociales. Su capital no supera los USD 100 000 y el número de trabajadores no sobrepasa los 10, incluyendo el dueño. Aplican la autogestión y tienen gran capacidad de adaptarse al medio”

Software

En la actualidad el software son unas herramientas esenciales para las empresas que ayudan agilizar los procesos con el objetivo de obtener resultados precisos. El software o programa es importante ya que afecta aproximadamente los aspectos de nuestras vidas y ha conquistado en el comercio, cultura y en actividades cotidianas que involucra el avance de la tecnología (Pressman, 2010, pág. 1)

Hardware

El hardware es la parte física o tangible que puedes ver y tocar en un computador como lo es su estructura o componentes por ejemplo la pantalla, teclado, memoria RAM, Disco Duro, entre otros (www.gcfaprendelibre.org, 2016) .

Dominio

Es el nombre del servidor de tipo alfanumérico que se enlaza a una dirección física que puede ser una computadora o equipo electrónico permitiendo la visualización de los sitios o páginas web. (GUACHAGMIRA CHALACAN , 2017, pág. 15)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3. - Presentación de la empresa

La empresa COMPUTER SALCEDO S.A, está administrada en ventas por Leonardo Toro y en servicios técnicos por Byron Salcedo actualmente su actividad es la venta de productos tecnológicos y el servicio técnico que se realizan es a domicilio con este proyecto de tesis se pretende dar publicidad del servicio y de los productos que se ofrecen a través de una página web, logrando facilitar el tiempo de dar solución los problemas a domicilio ya que se implementara una herramienta innovadora como es TeamViwer la cual permitirá el acceso remoto al técnico para que realice dicha solución al usuario, ahorrando el transporte y los recursos económicos para cuando se requiere la instalación de programas básicos o avanzados y la configuración de equipos. Además, mediante la página se realiza la venta de equipos tecnológicos.

3.1. - Aspectos de presentación de la Empresa

Nombre de la empresa

COMPUTER SALCEDO S. A

Logo de la Empresa



Ilustración 2 Logotipo de la empresa

Misión

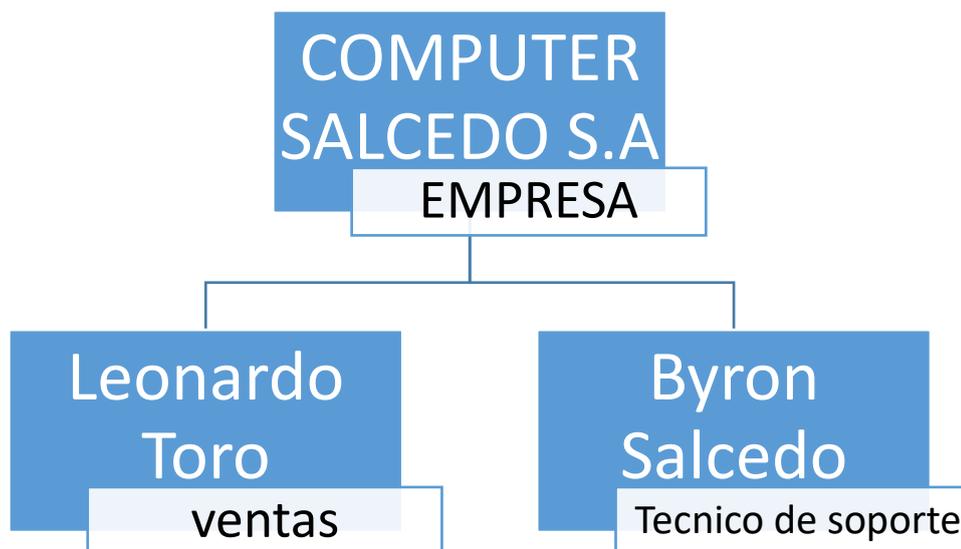
Somos una empresa emprendedora "COMPUTER SALCEDO S.A" y nuestro objetivo es brindar nuestros servicios de accesoria remota dando una solución general a los problemas en software y ventas de equipos tecnológicos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Visión

Consiste en dar a conocer el servicio de soporte remoto y ventas de equipos tecnológicos, para brindar un servicio sencillo y accesible para todo tipo de usuario.

3.2. - Estructura Organizativa.

Ilustración 3 Estructura organizativa



Elaborado por: Byron Eulices Salcedo Obaco

Fuente: esquema jerárquico del de la Microempresa COMPUTER SALCEDO S.A

3.3. - Diseño Metodológico de la Investigación

En presente investigación se va a realizar un DISEÑO DE UNA PÁGINA WEB y con ello la Microempresa dará a conocer los servicios remotos que ofrece, también la venta de equipos tecnológicos con el fin de tener acogida de próximos clientes

Los métodos aplicados de mayor relevancia de la investigación son: cuantitativo, cualitativo.

Cuantitativo

En la investigación se recopila información en números de intereses base a las encuestas elaboradas, con el fin de representar el resultado que tiene la población por medio de datos estadísticos como lo explica (Hueso González & Cascant i Sempere, 2012, pág. 1) **“La metodología de investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando”**

Cualitativo

Las diferentes cualidades que se puede destacar en la realización del diseño para solución de este proyecto, se puede mencionar la rápida respuesta a los clientes ya que este diseño de la página está disponible 24/7, otra cualidad es la redundancia de equipos y de energía para proveer un backup en caso de la falla de algún equipo o corte de energía, también la página es amigable con el usuario porque es fácil de usar al momento de interactuar con la página.

Tipos de investigación

En la actualidad contamos con muchas características de investigación, que nos ayudan a nuestra investigación centrarnos específicamente los cuales serían de mayor aporte para tener una mejor visión y resultados eficientes.

“Existen varios tipos de investigación, y dependiendo de los fines que se persiguen, los investigadores se decantan por un tipo de método u otro o la combinación de más de uno.” (<http://noticias.universia.cr>, 2017)

En este proyecto de investigación se enfoca en 4 tipos de investigaciones que son: Descriptiva, Explicativa, correlacionar, campo.

Descriptiva

Es la investigación descriptiva porque nuestro objetivo es evaluar las características, conocimientos y determinar las dificultades que afrontas los usuarios para la instalación de programas o compra de algún equipo informático.

Según (Sampieri, 2011) en la investigación descriptiva ya que buscan especificar las propiedades, características y comunidades que se estudie. Para la cual se proyecta en dar un mejor servicio con la información obtenida y las ventas de quipos tecnológicos sean eficientes para esto se realiza entrevistas y encuestas. En donde también se hace un análisis a los clientes y personas en particular indicándoles sobre ventas de equipos tecnológicos y los tipos de servicio a través de soporte remoto que se puede brindar hoy dicha información podrán reflejar mediante una página publicitaria, debido a estos requerimientos solicitados por el usuario y clientes se Diseña un sitio web.

Gracias a la investigación descriptiva me permite hacer un análisis, en la situación actual que los usuarios tienen inconveniente para soporte técnico de realizar alguna instalación de programas a su computadora laptop o de escritorio y adquirir algún equipo informático, estos consumidores se les complica ir a un técnico especialista en el área técnica, también unas de las cualidades que no tienen tiempo por su horario de trabajo se les dificulta ir al sitio técnico.

Explicativa.

Es explicativa porque existe una relación directa hacia los usuarios a través de entrevistas que serán de gran ayuda al momento de realizar el diseño del sistema, puesto a que sirve para saber las necesidades de los centros por qué surge un problema y condición en que se encuentra (Sampieri, 2011).

Es explicativa porque gracias a los recursos de investigación para encuestas y entrevistas permitieron a los clientes, profesores y estudiantes

resolver las preguntas de una manera correcta, mediante la encuesta se utilizó preguntas cerradas que permitieron a los usuarios poder dar una respuesta directa eficiente y eficaz para al instante nosotros poder hacer uso de esa información recolectada y darle solución a los usuarios que afrontan en la actualidad.

Correlacional

La investigación correlacional, me permitió obtener resultados que no pueden ser manipulados por ende la mayoría de estos comprobante estadísticos se obtuvo positivos, dado el análisis de resultados me permitirá satisfacer a los usuarios en general como clientes, profesores, estudiantes en su tiempo y recursos, para ello se brindará un soporte remoto mediante la página publicitaria y la venta de equipos tecnológicos que se les facilitará al usuario.

Es correlacionar porque nuestro sitio web se puede acoplar a otras empresas dedicadas a los mismos servicios técnicos y ventas de equipos tecnológicos, ofertados de una manera eficaz y eficiente, por ende al cliente se le haría más fácil visitar la plataforma por el Diseño a realizar de este Diseño web debido a será ordenado por categorías según (Sampieri, 2011) **“tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación.”**

Campo

La investigación de campo en base a entrevistas a expertos y análisis de diferentes sitios web por la demanda de usuarios para brindar nuestros servicios, se dese a realizar un Diseño apropiado para nuestros clientes.

En base a experiencia previa se ha podido comprobar la falta de servicios y accesoria de equipos computacionales, por motivo que muchos usuarios no saben qué cualidades de quipo requieren comprar por su perfil o necesitan una configuración específica en los programas para sus equipos, lo cual lleva a que los usuarios visiten un técnico, en vez de obtener una asistencia remota. Esta recopilación de información se da a las entrevistas con usuarios con poco conocimiento básico de tecnológica. **Según**

(definicion.mx) “Investigación de campo es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas)”

3.4. - Población y Muestra

3.4.1. - Población

Es el conjunto de los elementos que serán un objeto de estudio estadístico por ende se tomará en cuenta para nuestra investigación a los clientes, estudiantes, docentes y usuarios finales puesto que ellos serán los beneficiados por el Diseño de este sitio web.

Tabla 1 - Población total

GRUPOS	PERSONAS	TECNICAS
Trabajadores	3	Entrevistas
Clientes	57	Encuestas
Total	60	

La población a tomar en cuenta para el estudio de la causa que origina cierta desinformación sobre los servicios que ofrece la microempresa COMPUTERSALCEDO S.A

Calculo de la muestra

Z=Nivel de confianza

N=Población-Censo

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= error de estimación

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

DATOS	
Z ² α=	1,96
N=	60
p=	0,5
q=	0,5
d ² =	0,05

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(60) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (60 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{57}{1.11} = 51$$

3.4.2. - Muestra

Por medio de la población obtenemos resultados de la muestra que se eligió del presente estudio se menciona a continuación:

Tamaño de la Muestra

GRUPOS PERSONAS	M	TÉCNICAS
Trabajadores	2	entrevista
Clientes	49	encuestas
Total	51	

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Las técnicas de investigación a aplicar fueron la entrevista y encuesta, en la encuesta se aplicaron preguntas cerradas de forma organizada, por medio de estas técnicas permitieron la recopilación de información, para luego ser procesados y analizados.

Recolección y Procesamiento de la Información

La encuesta

La recolección de la información en esta investigación se realiza por medio de muchas herramientas, las cuales permiten dar un punto de vista

detallado sobre la percepción que tiene la población de estudio sobre determinados fenómenos o problemáticas detectadas. La información recopilada sirve para, mediante su análisis, determinar factores claves que permitan una estructuración más efectiva sobre la propuesta a plantear.

3.5. - Entrevista

Las entrevistas a aplicar se dirigieron a profesionales con preguntas cerradas de perfil estructurada, con la finalidad de obtener datos concretos y eficaces, para realizar el Diseño del sitio web con las metas de satisfacer al usuario en los servicios.

Nombres:

Sexo:

Fecha:

Edad:

Área:

1. ¿Usted estaría de acuerdo que mediante una herramienta se pueda dar servicio remoto?

Si porque facilitaría mucho el trabajo de asistir al dominio del cliente para brindarle el servicio, por el cual la página ayudaría a dar una solución rápida

2. ¿Qué opina de la venta online de los productos?

Me parece factible por ese medio saldrían los productos, facilitándole el proceso de compra al cliente ya que solicitarían y nosotros nos encargamos de que el producto llegue a sus manos

3. ¿Te gustaría que los productos sean vendidos online?

Si porque facilitaría el trabajo de los que laboran en la empresa ComputerSalcedo S.A

4. ¿Qué opinas de la entrega de producto a domicilio?

Sería conveniente que se adquiriera un servicio contratado por la empresa SERVIENTREGA S.A, ya que ellos se encargarían de forma eficiente la respectiva entrega

3.6. - Encuesta

1) Por favor, me indica tu sexo:

Hombre

Mujer

2) ¿Usted cuenta con una computadora?:

SI

NO

3) ¿Siempre Ud. acude a un soporte técnico para la instalación de programas o mantenimiento para su computador?

SI

NO

4) Indíqueme alrededor de ¿Cuántas veces realiza mantenimiento o instala algún programa a su computadora a nivel de software?

A la semana

A los 15 días

Al mes

Al año

5) ¿Te gustaría que se realice un soporte técnico remoto mediante una página publicitaria, en donde se le brindarían todos los servicios que requieres?

Sí

NO

6) ¿Cuál es el interés que influye en la adquisición de algún servicio o equipo tecnológico?

Por el ahorro de tiempo

- Confiabilidad
- Precios
- Publicidad
- Otros (especificar)

7) ¿Usted, ha realizado compras mediante una página web?

- SI NO

8) ¿Considera Usted, que es importante la adquisición de equipos tecnológicos mediante una página web?

- SI NO

9) ¿Cuál fue tu grado de satisfacción con el nivel y la calidad de servicio?

- Bueno
- Ni Bueno, ni malo
- Malo (Indica tus razones)

10.- ¿Ud. Recomendaría adquirir servicio de soporte y compras mediante la página web?

- SI NO

3.7. - Análisis e Interpretación de Resultados de la Encuesta

Pregunta N°1:

Por favor, Indica tu sexo.



Elaborado por: Byron Salcedo Obaco

Fuente: Encuestas

Análisis:

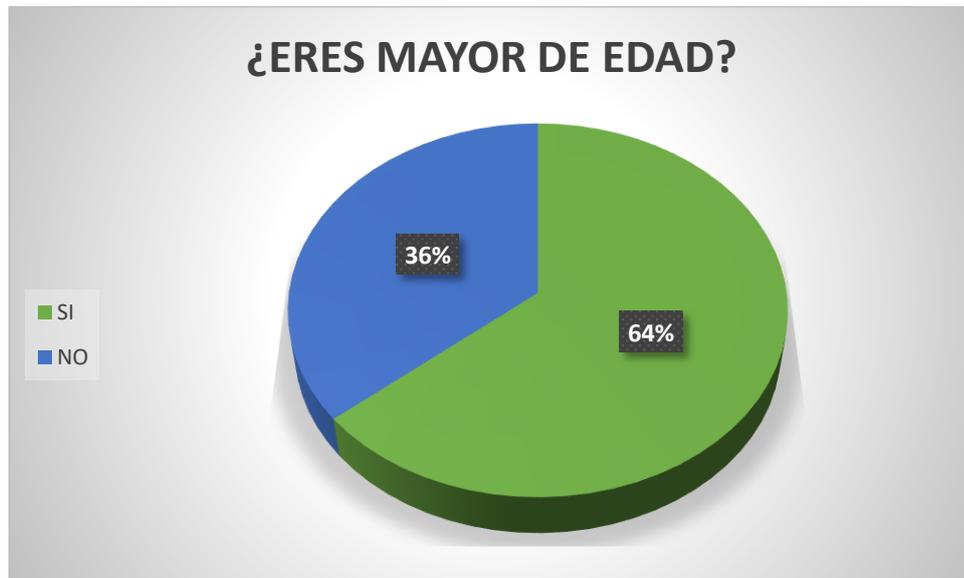
En la realización de la encuesta el 70% son hombres y el 30% mujeres

Conclusión

Se determina que la cantidad de hombres como mujeres están interesados en la microempresa ComputerSalcedo S.A

Pregunta N° 2:

¿Eres mayor de edad?



Elaborado por: Byron Salcedo Obaco

Fuente: Encuestas

Análisis:

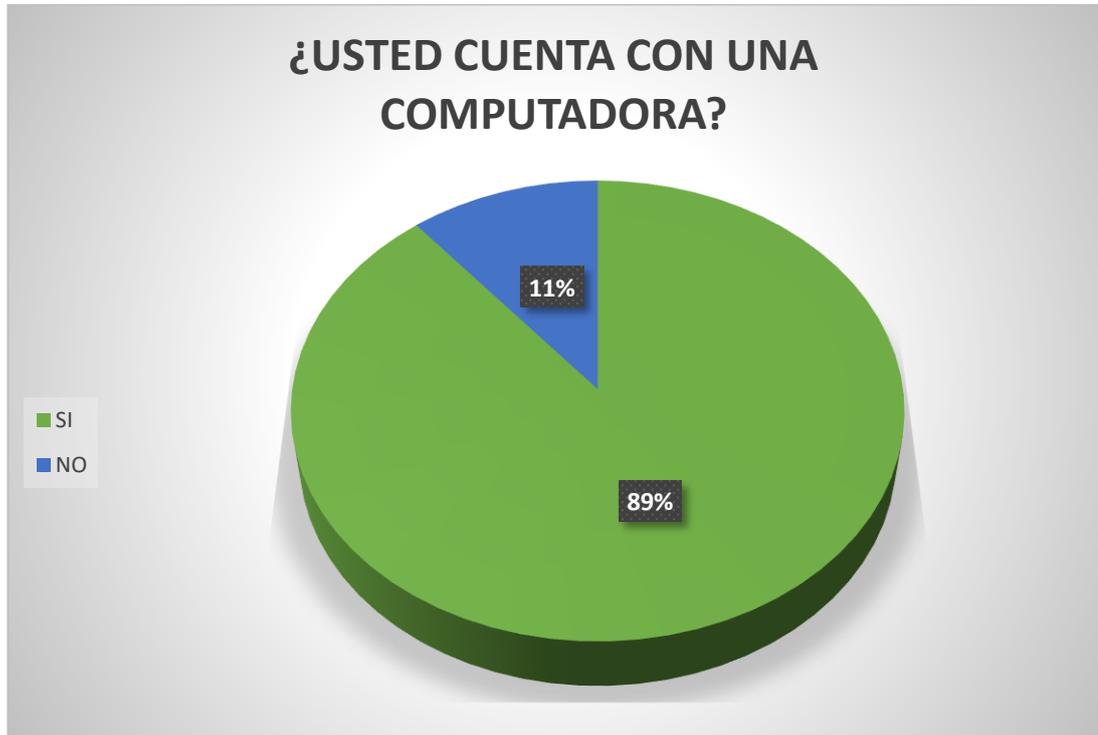
Dado los resultados de las personas que fueron encuestadas el 64% son mayores de edad en donde se incluyen clientes, profesionales, padres de familia, y el 36% nos refleja los menores de edad que se apuntan a estudiantes.

Conclusión:

Para adquisición del servicio y compras de equipos tecnológicos está disponible para mayor de edad como pueden ser padres de familia profesiones y estudiantes universitarios.

Pregunta N° 3:

¿Usted cuenta con una computadora?:



Elaborado por: Byron Salcedo Obaco

Fuente: Encuestas

Análisis:

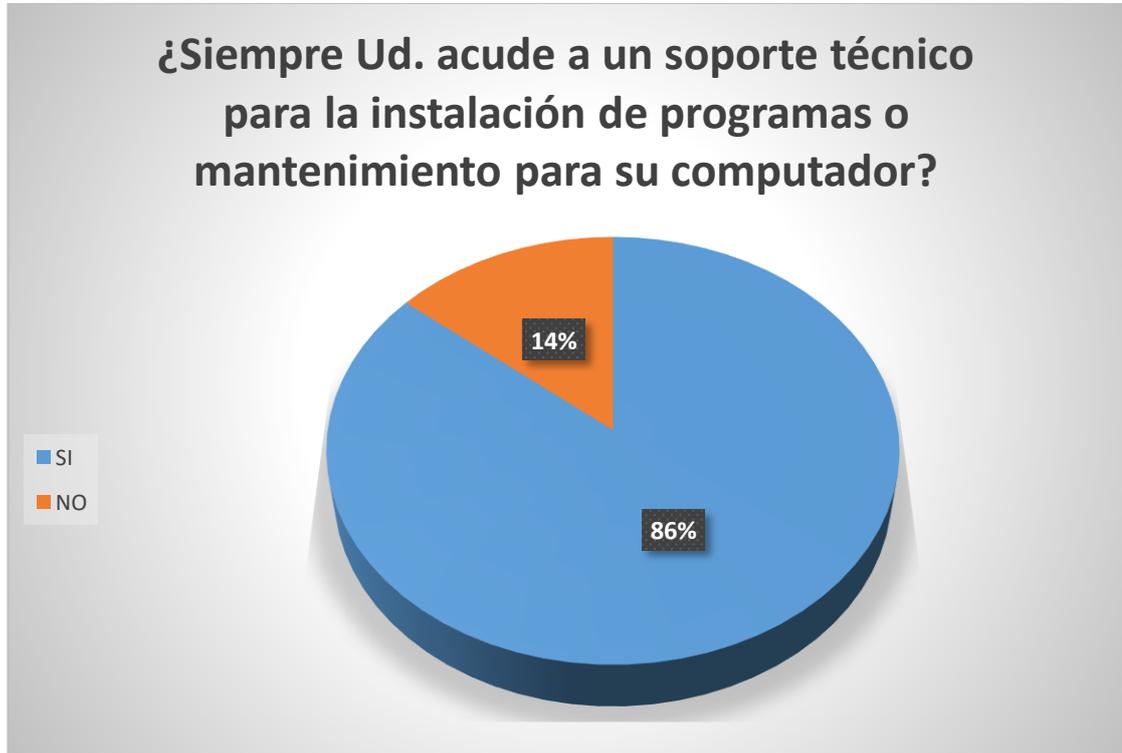
De acuerdo a las personas encuestadas el 89% indican que tienen una computadora y el 11% no tiene ese recurso tecnológico

Conclusión:

Para brindar nuestro servicio contamos con una cantidad grande de personas que tienen una computadora ya sea en casa u oficina y luego de dar un servicio de excelente calidad, que pueden realizar compras de equipos tecnológicos en la página COMPUTERSALCEDO S.A

Pregunta N° 4:

¿Siempre Ud. acude a un soporte técnico para la instalación de programas o mantenimiento para su computador?



Elaborado por: Byron Salcedo Obaco

Fuente: Encuestas

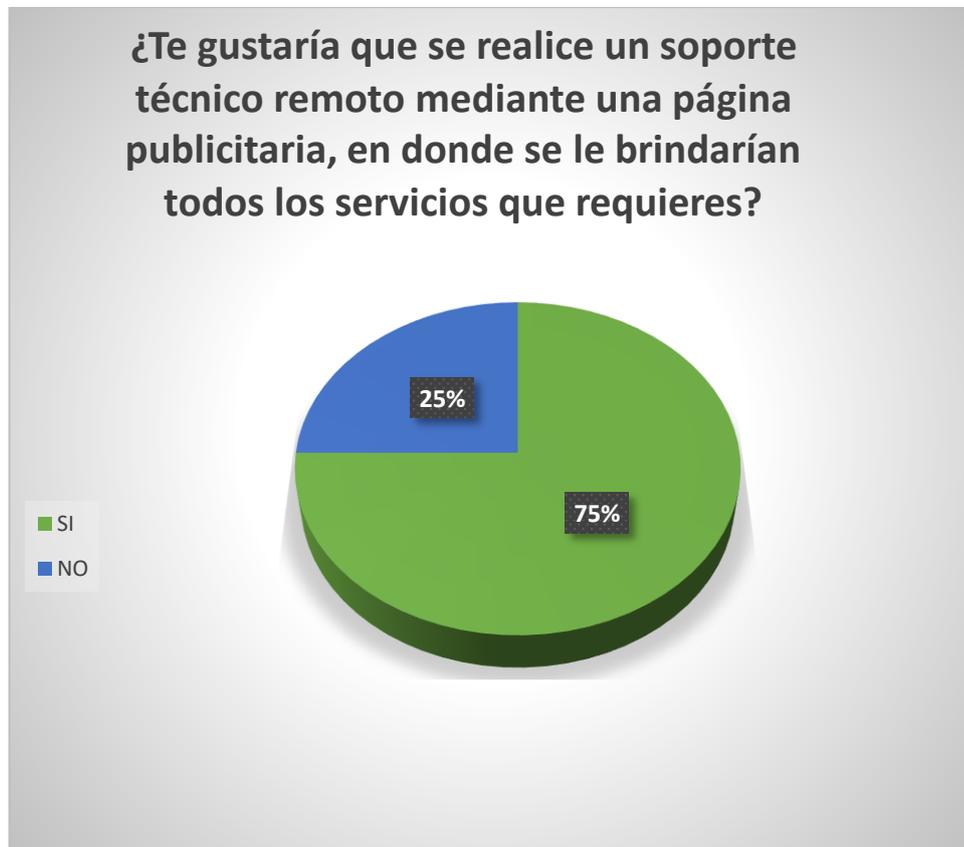
Análisis:

El 86% de los encuestados siempre visitan un técnico o solicitan a domicilio para algún requerimiento de programas y mantenimiento en el sistema, el otro 14% no acuden a un técnico por el tiempo.

Conclusión:

De acuerdo a las personas encuestadas con el Diseño de la página publicitaria, se les dará el servicio remoto de esta manera dirigiéndome a los clientes.

¿Te gustaría que se realice un soporte técnico remoto mediante una página publicitaria, en donde se le brindarían todos los servicios que requieres?



Elaborado por: Byron Salcedo Obaco

Fuente: Encuestas

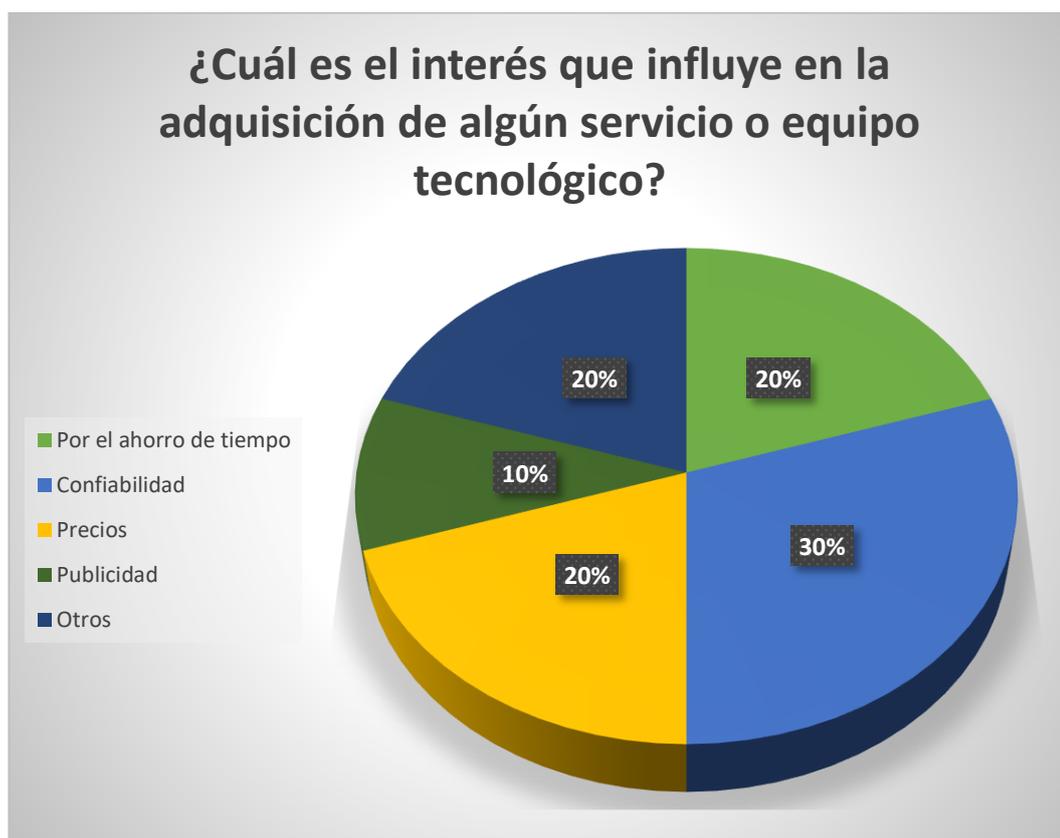
Análisis:

Se determina que el 75% de personas encuestadas, requieren el servicio remoto mediante una página publicitaria, el otro 25% se les complicaría ingresar al sitio web, por ende, no cuentan con conocimiento en el ámbito tecnológico

Conclusión:

En base al resultado de los encuetados la mayoría requiere el servicio remoto mediante la página web publicitaria lo cual le facilitaría el tiempo y recurso de dinero al cliente, por otro lado, el porcentaje menor se les ayudaría en los conocimientos a futuro.

¿Cuál es el interés que influye en la adquisición de algún servicio o equipo tecnológico?



Elaborado por: Byron Salcedo Obaco

Fuente: Encuestas

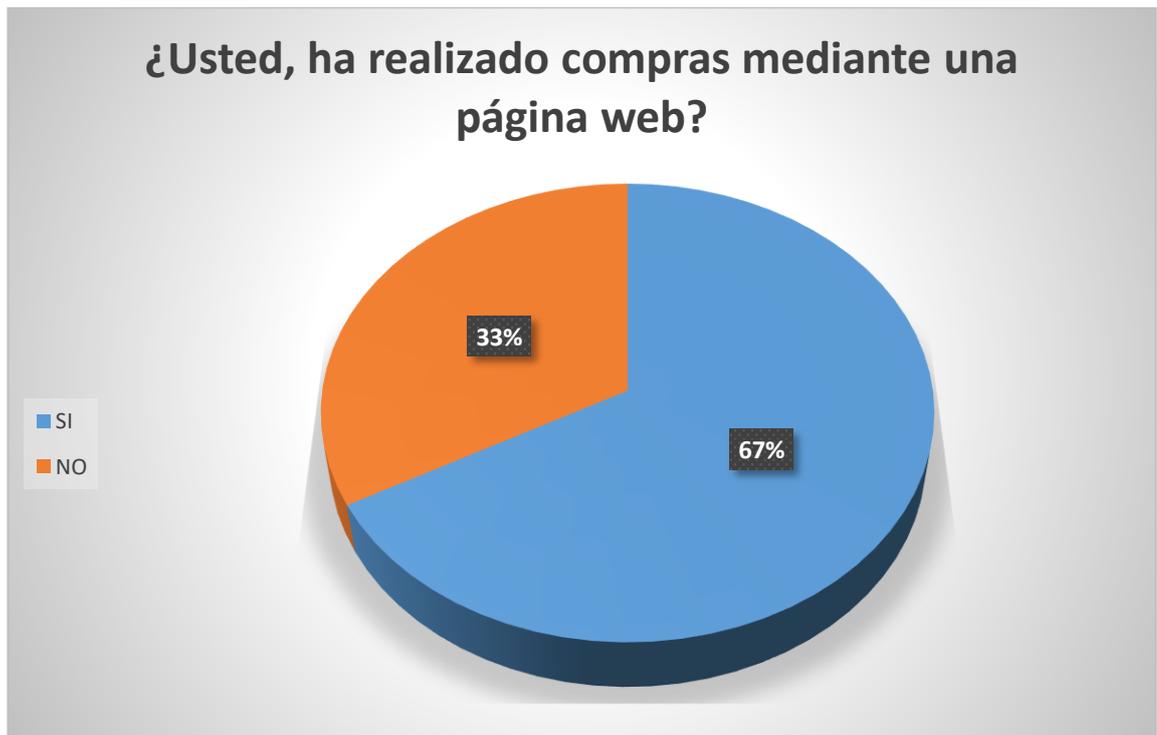
Análisis:

El 20% de los encuestados requieren el servicio o equipo tecnológico por ahorro de tiempo, el 30% tienen confiabilidad en adquirir un servicio de equipo tecnológico, el 20% les interesa los precios, el 10% la publicidad de los servicios y equipos que están en oferta, el otro 20% por otros motivos que especificarían.

Conclusión:

Dada las encuestas a los clientes se les presentó 5 opciones, la mayor elección fue por la confiabilidad que tendrá en el sitio web gracias a los servicios brindados físicamente, luego por ahorro de tiempo, los precios accesibles, publicidad y otros que influyen en el Diseño de nuestro sitio web

¿Usted, ha realizado compras mediante una página web?



Elaborado por: Byron Salcedo Obaco

Fuente: Encuestas

Análisis:

El 67% de los encuestados indican que han realizado compras por páginas web, el otro 33% realiza la compra directa en locales.

Conclusión:

Debido a la gran demanda de clientes que realizan compras mediante sitios web, se les dará la oportunidad de adquirir algún equipo tecnológico por nuestra página web.

¿Considera Usted, que es importante la adquisición de equipos tecnológicos mediante una página web?



Elaborado por: Byron Salcedo Obaco

Fuente: Encuestas

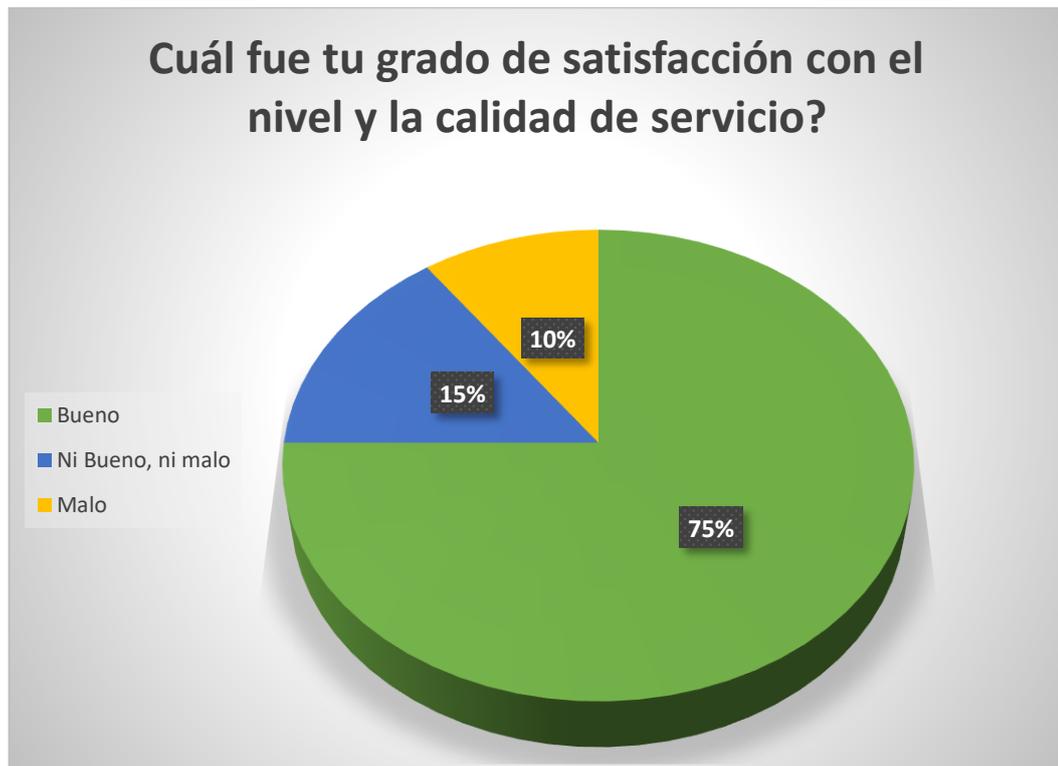
Análisis:

El 80% de los encuestados indican que es importante adquirir equipos tecnológicos por la página web, el otro 20% están acostumbrados a adquirir estos equipos en tiendas físicas

Conclusiones.

Mostrado el resultado, la mayoría de clientes si requieren comprar nuestros productos por medio del sitio web para ellos se le haría muy fácil ya que nos aseguraremos que lleguen a sus manos.

¿Cuál fue tu grado de satisfacción con el nivel y la calidad del servicio?



Elaborado por: Byron Salcedo Obaco

Fuente: Encuestas

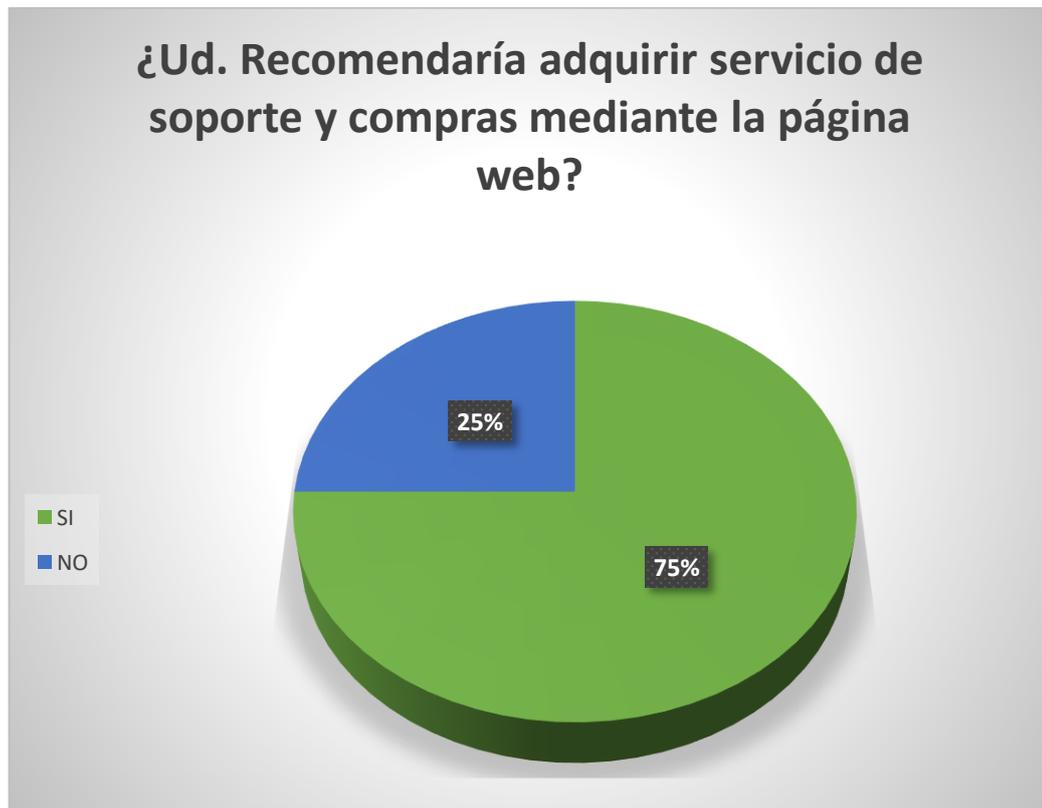
Análisis:

El 75% de los encuestados indican que la satisfacción del servicio es bueno, el 15% considera que no es ni bueno, ni malo y el 10% persiste que el servicio puede ser malo.

Conclusión:

El impacto de tendencias de los servicios que realizamos es sumamente mayor al 50% lo cual tendrá más agrado con los clientes

¿Ud. Recomendaría adquirir servicio de soporte y compras mediante la página web?



Elaborado por: Byron Salcedo Obaco

Fuente: Encuestas

Análisis:

El 75% recomienda que se les efectúe un servicio de soporte y compras por medio de la página web, el otro 25% no recomienda por no tener la experiencia de comprar por el medio tecnológico de sitios web.

Conclusiones:

Referente a los resultados óptimos, donde el cliente le urge que se realice el soporte y a la vez pueda realizar compras mediante la página web se procede a dar una solución eficiente y eficaz Diseñando el sitio web.

3.8. - Pasos o Procedimientos de la Investigación

Se realizó la siguiente página de Diseño y programación como prototipo en el lenguaje de programación Visual Studio.Net 2017 y el creador de base de datos Sql Server 2017, esta web está diseñada para dar brindar servicio remotos a través de la herramienta teamviewer la cual el cliente podrá descargar gratuitamente y también podrá solicitar el servicio o compra de producto de última tecnología una vez que se registre, los pagos podrán ser realizado vía online o atreves de una cuenta corriente los medios utilizados para adquirir y envió de recibo de factura son WhatsApp y por medio de la web, se detalla el siguiente menú que se encuentra en la web.

Inicio:

Se observa toda la cartelera del producto que está a disposición y el servicio vía remota, también podrá acceder a las redes sociales, se encuentra un detalle de porque debe solicitar nuestro servicio y compra en nuestra pagina

Servicio:

Se encuentra el servicio que se brinda a través de la web por ende también podrá descargar la herramienta teamviewer la cual se encuentra almacenada en Google Driver y su descarga es gratis,

Ayuda:

Se encuentra un video el cual muestra la forma de instalación del programa teamviewer en caso que el cliente no pueda descargar

Nosotros:

Se encuentra el detalle de la empresa con su misión y visión

Contacto:

Se despliega un formulario donde el cliente ingresa sus datos para poder contactarse con un vendedor.

A continuación, se detalla cada una de los diseños de pantalla que se encuentran en el prototipo web de la empresa ComputerSalcedo S.A

Tabla 1.- Página Principal.

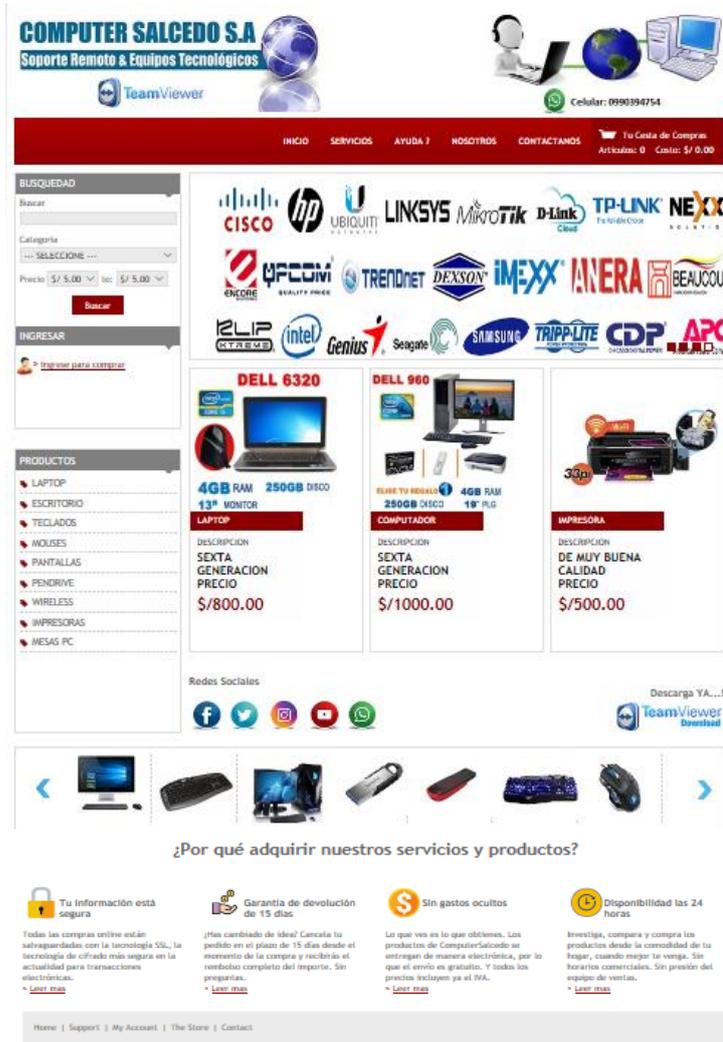
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. - 2397</p>	<p align="center">DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p align="center">Página: 1 de 13</p>
<p align="center">AUTOR:</p>	<p align="center">PROYECTO DE TESIS</p>	<p align="center">SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p align="center">Página Principal</p>
<p align="center">DESCRIPCIÓN: La página Web Computer Salcedo S.A fue diseñada para brindar asistencia remota mediante la herramienta TeamViewer y la venta de productos tecnológicos.</p>		
 <p>The screenshot shows the homepage of Computer Salcedo S.A. At the top, there is a navigation menu with links for 'INICIO', 'SERVICIOS', 'AYUDA?', 'NOSOTROS', and 'CONTACTAMOS'. Below the menu is a search bar and a 'BUSQUEDA' section. The main content area features a grid of product categories and featured items. Three featured items are highlighted: a Dell 6320 laptop with 4GB RAM and 250GB disk for \$800.00, a Dell 960 computer with 4GB RAM and 250GB disk for \$1000.00, and a printer for \$500.00. The website also includes social media links and a footer with contact information.</p>		

Tabla 2.- Ingreso a la página WEB.

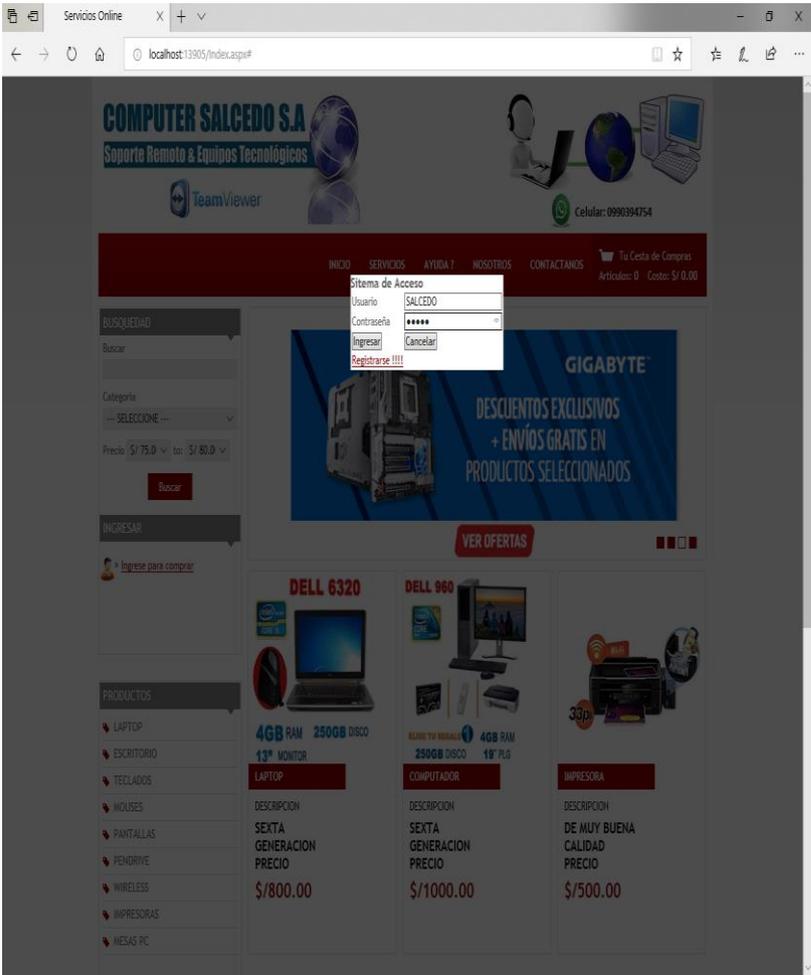
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N - 2397</p>	<p>DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p>Página: 2 de 13</p>
<p>AUTOR:</p>	<p>PROYECTO DE TESIS</p>	<p>SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p>Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra en ingreso a la página Web y tiene la opción de que pueda registrarse fácilmente y de forma gratuita.</p>		
 <p>The screenshot shows a web browser window with the URL localhost:13905/index.aspx#. The website header includes the logo for 'COMPUTER SALCEDO S.A. Soporte Remoto & Equipos Tecnológicos' and navigation links like 'INICIO', 'SERVICIOS', 'AYUDA', 'NOSOTROS', and 'CONTACTANOS'. A search bar is visible on the left. The main content area features a 'Sistema de Acceso' login form with fields for 'Usuario' (containing 'SALCEDO') and 'Contraseña' (masked with asterisks), and buttons for 'Ingresar', 'Cancelar', and 'Registrarse !!!!'. Below the login form, there are promotional banners for 'GIGABYTE' and 'VER OFERTAS'. The bottom section displays product listings for 'DELL 6320' (Laptop, \$7800.00), 'DELL 960' (Computador, \$1000.00), and 'IMPRESORA' (Printer, \$500.00).</p>		

Tabla 3.- Registro para acceder a la Web.

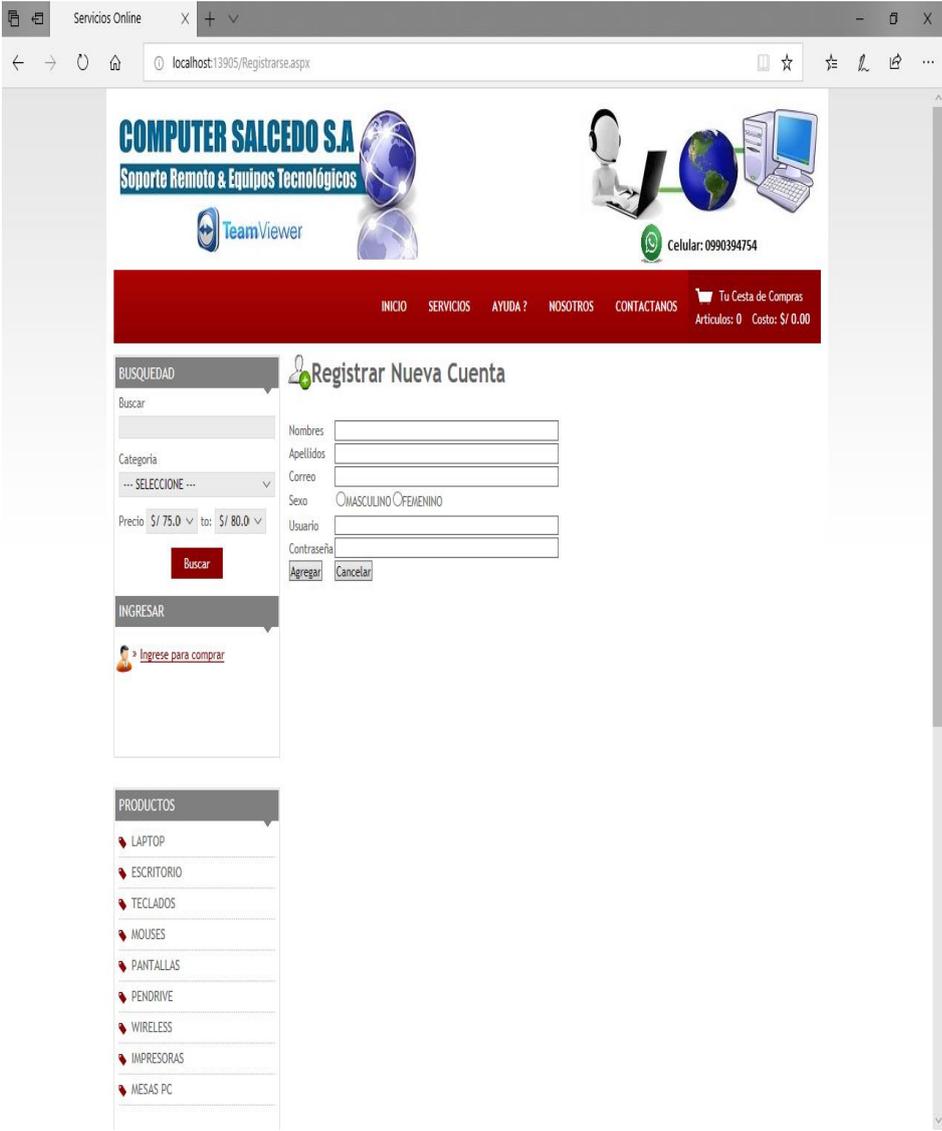
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <small>Código de Registro SENESCYT N - 2397</small></p>	<p>DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p>Página: 3 de 13</p>
<p>AUTOR:</p>	<p>PROYECTO DE TESIS</p>	<p>SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p>Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra el registro que de forma gratuita a la página Web.</p>		
		

Tabla 4.- Sección iniciada en la página Web.

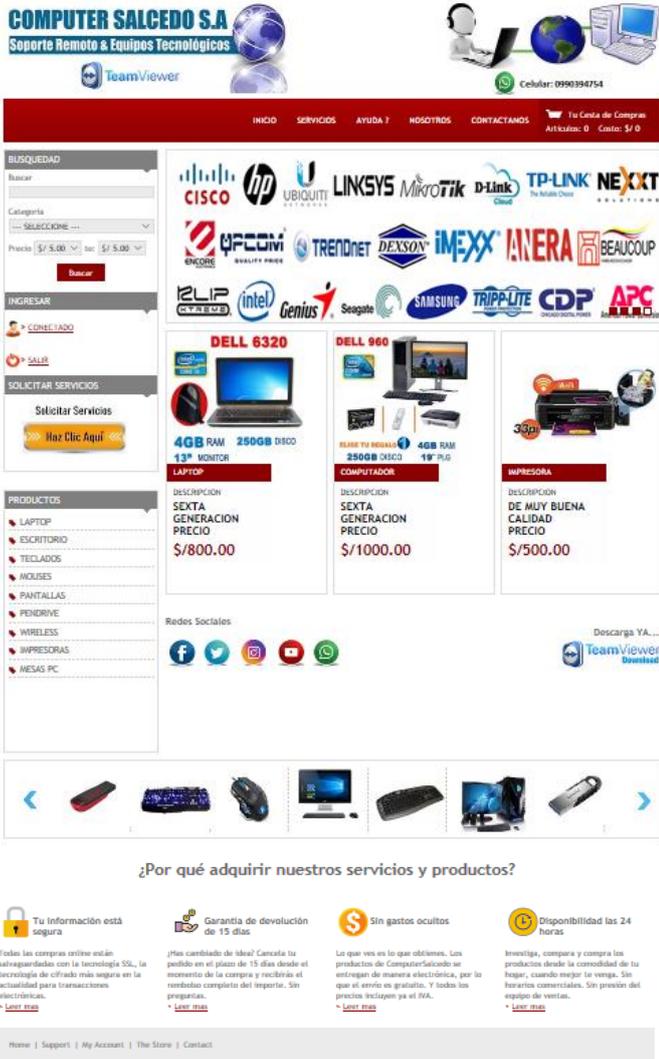
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N - 2397</p>	<p align="center">DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p align="right">Página: 4 de 13</p>
<p align="center">AUTOR:</p>	<p align="center">PROYECTO DE TESIS</p>	<p align="center">SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p align="center">Página Principal</p>
<p align="center">DESCRIPCIÓN: Se muestra sección iniciada en la página Web donde el cliente puede comprar y solicitar el servicio remoto.</p>		
 <p>The screenshot shows the website for Computer Salcedo S.A. The header includes the company logo, contact information (Celular: 0990394754), and navigation links (Inicio, Servicios, Ayuda, Nosotros, Contactanos). A search bar is present on the left. Below the header, there are logos for various brands like Cisco, HP, Ubiquiti, Linksys, MikroTik, D-Link, TP-Link, Nexxt, and others. The main content area features three product cards: a Dell 6320 laptop (4GB RAM, 250GB HDD, 13" monitor) for \$800.00, a Dell 960 computer (4GB RAM, 250GB HDD, 19" flat) for \$1000.00, and a printer for \$500.00. A sidebar on the left lists product categories like Laptops, Escritorios, Teclados, etc. At the bottom, there are social media icons and a footer with navigation links.</p>		

Tabla 5.- Variedad de los productos.

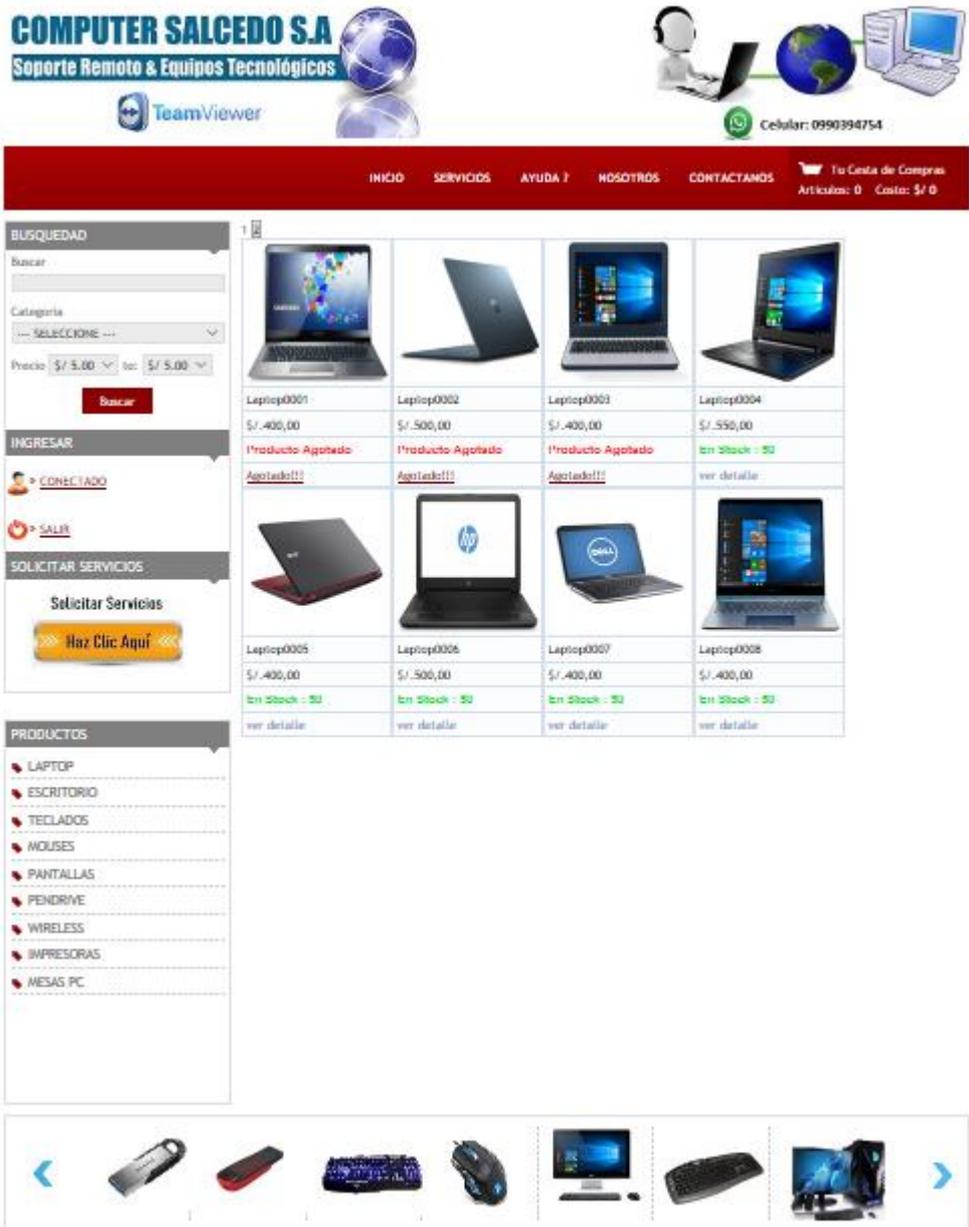
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. 2397</p>	<p>DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p>Página: 5 de 13</p>
<p>AUTOR:</p>	<p>PROYECTO DE TESIS</p>	<p>SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p>Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra una variedad de los productos como son las computadoras de escritorio.</p>		
 <p>The screenshot shows the website for 'COMPUTER SALCEDO S.A. Soporte Remoto & Equipos Tecnológicos'. The page features a navigation menu with 'INICIO', 'SERVICIOS', 'AYUDA?', 'NOSOTROS', and 'CONTACTANOS'. A search bar is located on the left. The main content area displays a grid of eight laptop products, each with an image, a name (e.g., Laptop0001), a price (e.g., \$/ 400,00), and a status (e.g., 'Producto Agotado' or 'En Stock'). A sidebar on the left includes a 'BUSQUEDA' section, an 'INGRESAR' section with 'CONECTADO' and 'SALIR' buttons, and a 'SOLICITAR SERVICIOS' section with a 'Haz Clic Aquí' button. At the bottom, there is a horizontal carousel of various computer peripherals like mice, keyboards, and monitors.</p>		

Tabla 6.- Detalle del producto.

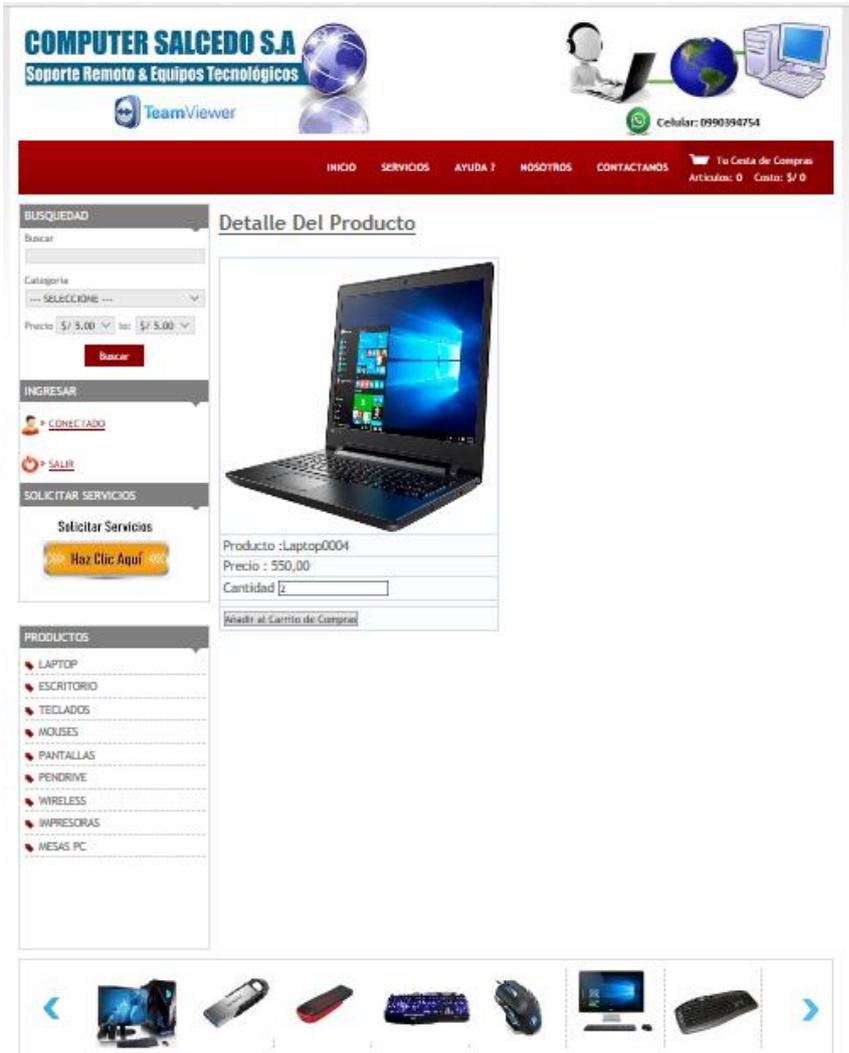
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. 2397</p>	<p>DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p>Página: 6 de 13</p>
<p>AUTOR:</p>	<p>PROYECTO DE TESIS</p>	<p>SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p>Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra el detalle del producto donde se ingresa la cantidad y el producto sea agregado al carrito de compra.</p>		
		

Tabla 7.- Mensaje de que el producto Agregado.

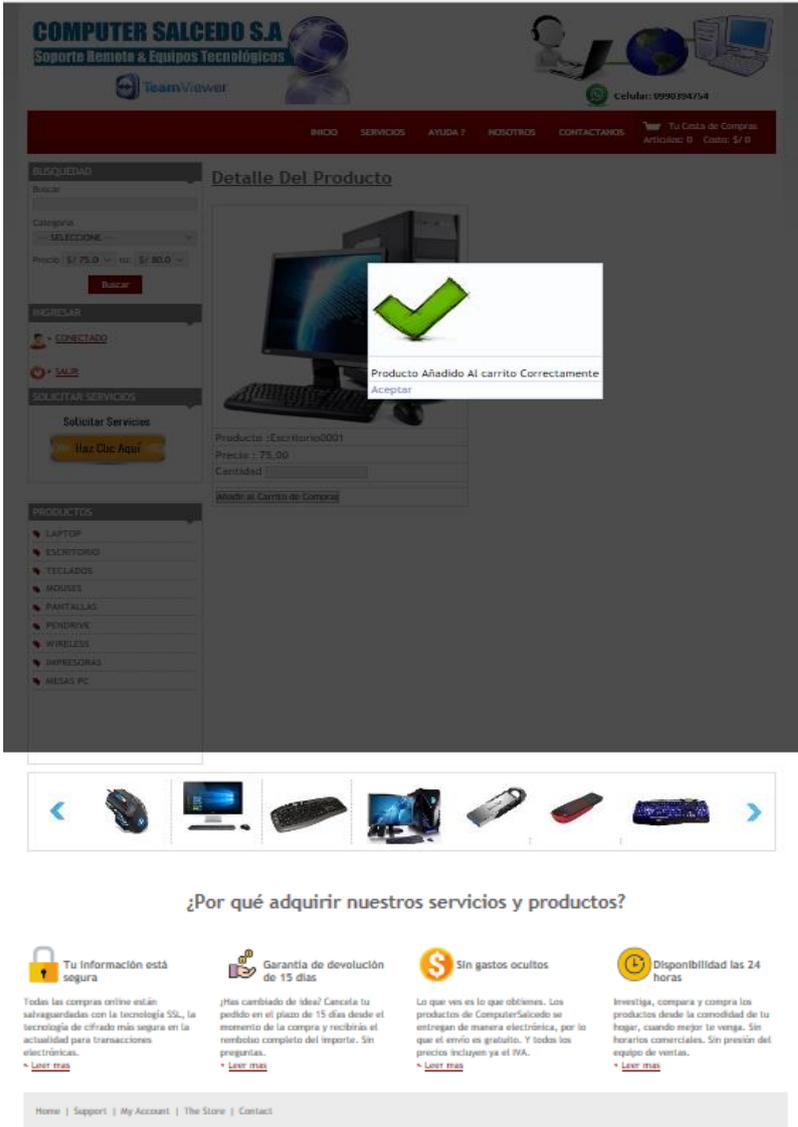
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. 2397</p>	<p>DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p>Página: 7 de 13</p>
<p>AUTOR:</p>	<p>PROYECTO DE TESIS</p>	<p>SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p>Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra el mensaje de que el producto seleccionado ha sido agregado al carrito de compras</p>		
 <p>The screenshot shows the website interface for Computer Salcedo S.A. The main content area displays 'Detalle Del Producto' for 'Escritorio001' with a price of \$75.00. A green checkmark icon and a confirmation message 'Producto Añadido Al carrito Correctamente Aceptar' are overlaid on the product image. The left sidebar contains navigation menus for 'BUSQUEDA', 'CATEGORIAS', 'INICIAR SESION', 'SOLICITAR SERVICIOS', and 'PRODUCTOS'. The bottom of the page features a promotional banner with the heading '¿Por qué adquirir nuestros servicios y productos?' and four service highlights: 'Tu información está segura', 'Garantía de devolución de 15 días', 'Sin gastos ocultos', and 'Disponibilidad las 24 horas'.</p>		

Tabla 8.- Página Principal.

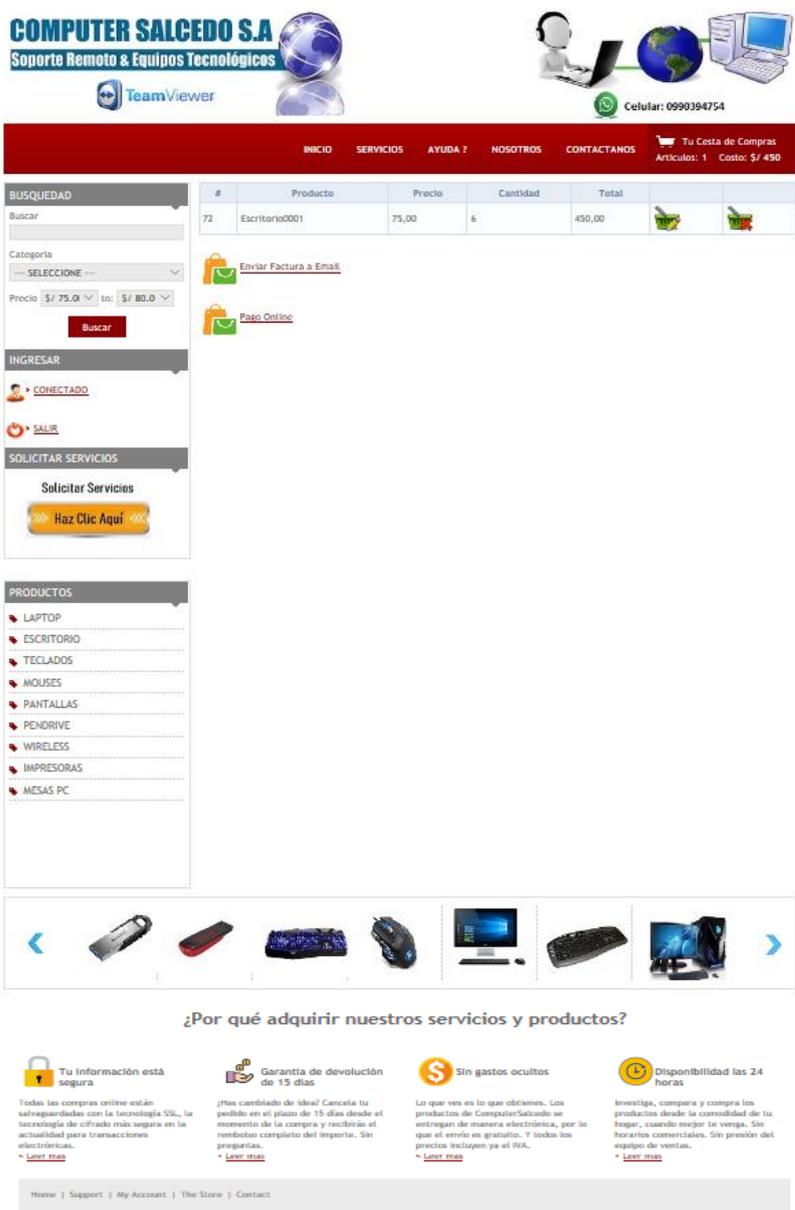
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. 2397</p>	<p align="center">DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p align="center">Página: 8 de 13</p>
<p align="center">AUTOR:</p>	<p align="center">PROYECTO DE TESIS</p>	<p align="center">SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p align="center">Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra el producto agregado en el carrito para su respectiva compra el pago se puede realizar vía online o por cuenta bancaria</p>		
 <p>The screenshot shows the website for Computer Salcedo S.A. The header includes the company logo, 'Soporte Remoto & Equipos Tecnológicos', and contact information. A navigation menu is present with links for Inicio, Servicios, Ayuda, Nosotros, and Contactanos. A shopping cart icon indicates 1 article for a total cost of \$/ 450. The main content area displays a shopping cart table with one item: 'Escritorio0001' at a price of 75,00 and a quantity of 6, totaling 450,00. Below the cart are options to 'Enviar Factura a Email' and 'Pago Online'. On the left, there are sections for 'BUSQUEDA' (search), 'INGRESAR' (login), 'SOLICITAR SERVICIOS' (request services), and 'PRODUCTOS' (products) with a list of categories like LAPTOP, ESCRITORIO, etc. At the bottom, there is a promotional banner with the heading '¿Por qué adquirir nuestros servicios y productos?' and four icons representing security, return policy, no shipping costs, and 24-hour availability.</p>		

Tabla 9.- Pago Online.

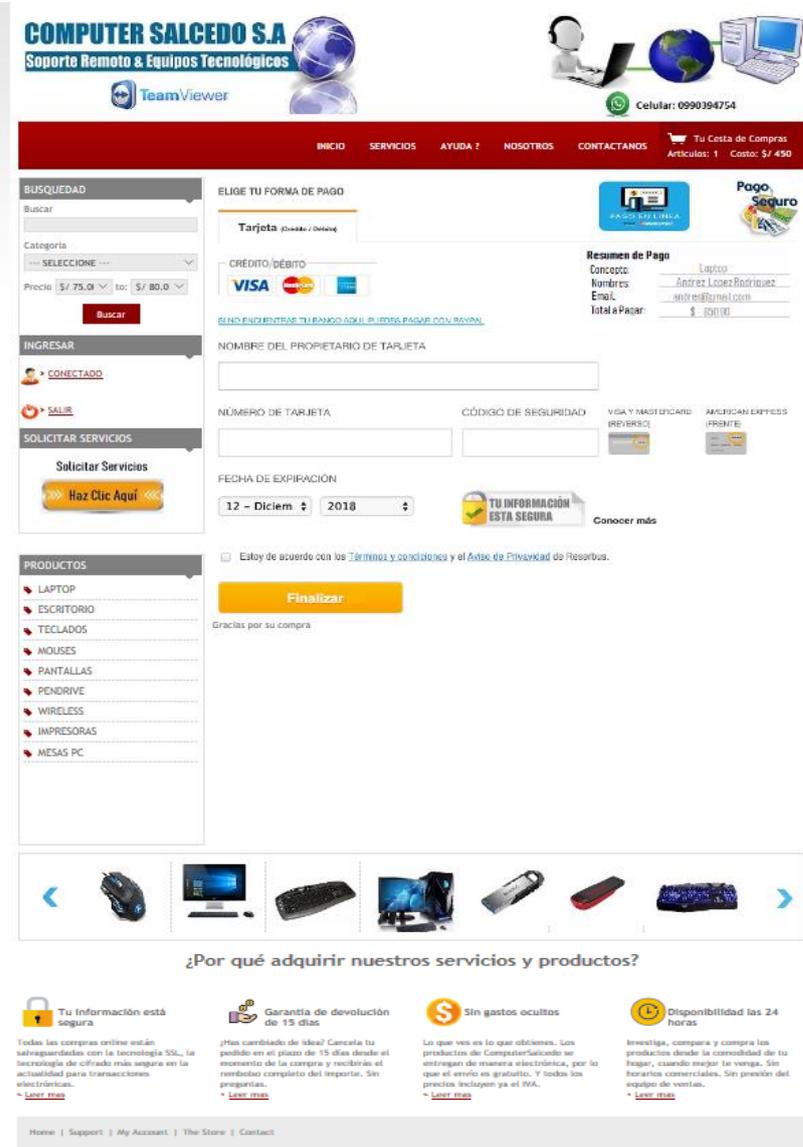
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. 2397</p>	<p align="center">DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p align="center">Página: 9 de 13</p>
<p align="center">AUTOR:</p>	<p align="center">PROYECTO DE TESIS</p>	<p align="center">SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p align="center">Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra la forma de pago online donde el cliente ingresa sus datos y realiza su compra de forma segura.</p>		
 <p>The screenshot displays the 'COMPUTER SALCEDO S.A.' website's payment page. At the top, there's a navigation bar with links like 'INICIO', 'SERVICIOS', and 'AYUDA'. Below this, a search bar and a 'BUSQUEDA' section are visible. The main content area is titled 'ELIGE TU FORMA DE PAGO' and features a 'Tarjeta' (Credit/Debit) option. The form includes fields for 'NOMBRE DEL PROPIETARIO DE TARJETA', 'NÚMERO DE TARJETA', 'CÓDIGO DE SEGURIDAD', and 'FECHA DE EXPIRACIÓN'. A 'Finalizar' button is prominently displayed. To the right, a 'Resumen de Pago' section shows the total amount to be paid. A sidebar on the left lists various product categories such as 'LAPTOP', 'ESCRITORIO', 'TECLADOS', etc. The bottom of the page features a promotional banner with icons and text: '¿Por qué adquirir nuestros servicios y productos?' followed by four key benefits: 'Tu información está segura', 'Garantía de devolución de 15 días', 'Sin gastos ocultos', and 'Disponibilidad las 24 horas'.</p>		

Tabla 10.- Envió de Factura al Cliente.

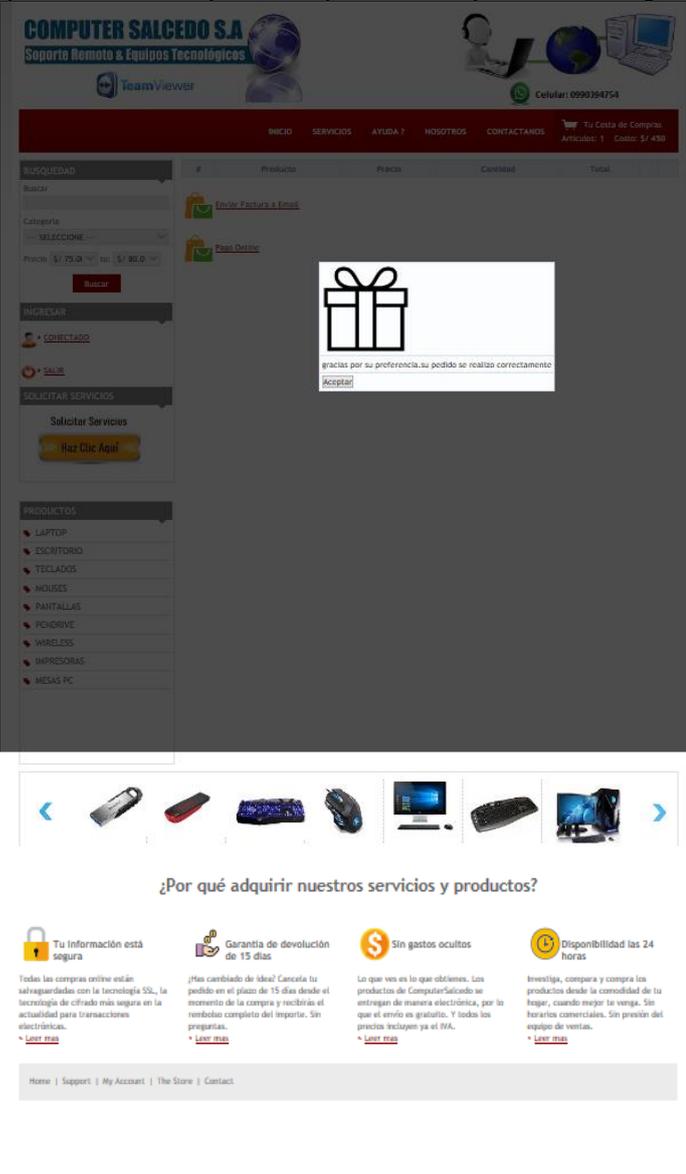
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. - 2397</p>	<p align="center">DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p align="center">Página: 10 de 13</p>
<p align="center">AUTOR:</p>	<p align="center">PROYECTO DE TESIS</p>	<p align="center">SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p align="center">Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra la forma de pago donde se genera factura que es enviada de forma automática al correo del cliente y del vendedor el cual se pondrá a su disposición para su respectiva entrega.</p>		
 <p>The screenshot shows the website interface for Computer Salcedo S.A. At the top, there is a navigation menu with links for INICIO, SERVICIOS, AYUDA, NOSOTROS, and CONTACTANOS. Below the menu, there is a search bar and a list of products. A central message box displays a gift icon and the text: "gracias por su preferencia, su pedido se realizó correctamente" with an "Aceptar" button. Below the message, there is a horizontal carousel of product images including a laptop, keyboard, mouse, and printer. At the bottom, there are four service highlights: "Tu información está segura", "Garantía de devolución de 15 días", "Sin gastos ocultos", and "Disponibilidad las 24 horas".</p>		

Tabla 11.- Descarga de TeamViewer.

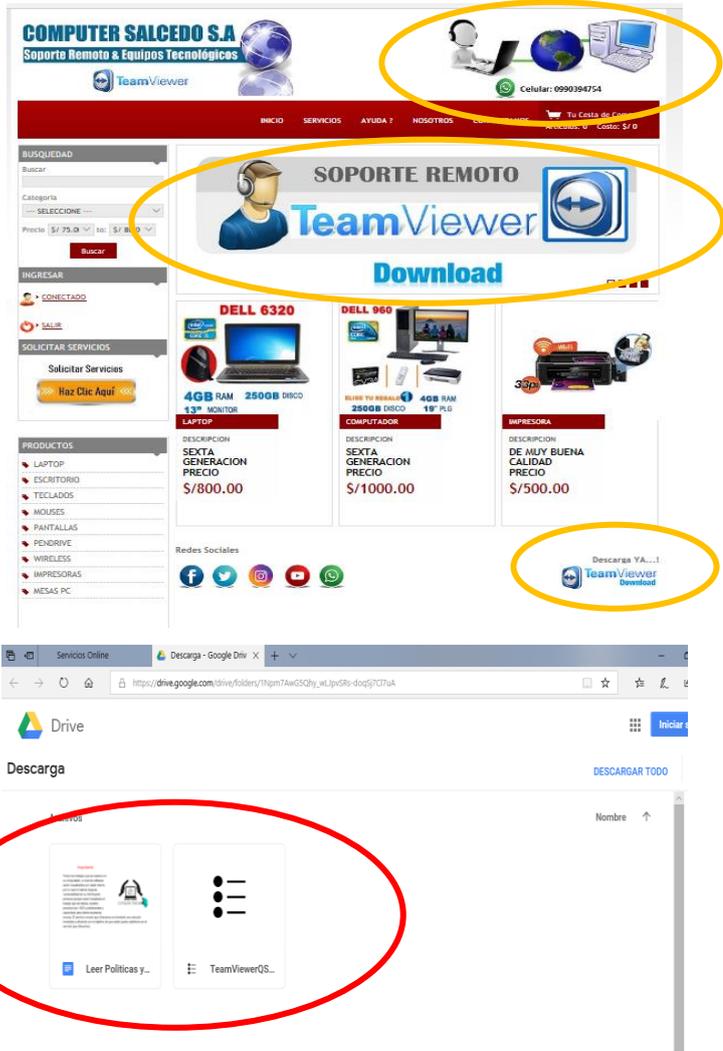
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. - 2397</p>	<p align="center">DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p align="center">Página: 11 de 13</p>
<p align="center">AUTOR:</p>	<p align="center">PROYECTO DE TESIS</p>	<p align="center">SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p align="center">Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra en las partes señaladas donde al dar clic se despliega de forma automática la página don se encuentra el archivo la herramienta TeamViewer.</p>		
 <p>The screenshot shows the website for 'COMPUTER SALCEDO S.A. Soporte Remoto & Equipos Tecnológicos'. A yellow circle highlights the 'TeamViewer' logo and 'Download' button in the 'SOPORTE REMOTO' section. Another yellow circle highlights a 'Descarga TeamViewer' button in the footer. Below the website, a Google Drive interface is shown with a folder named 'Descarga' containing a file named 'TeamViewerQS...', which is circled in red.</p>		

Tabla 12.- Video de TeamViewer.

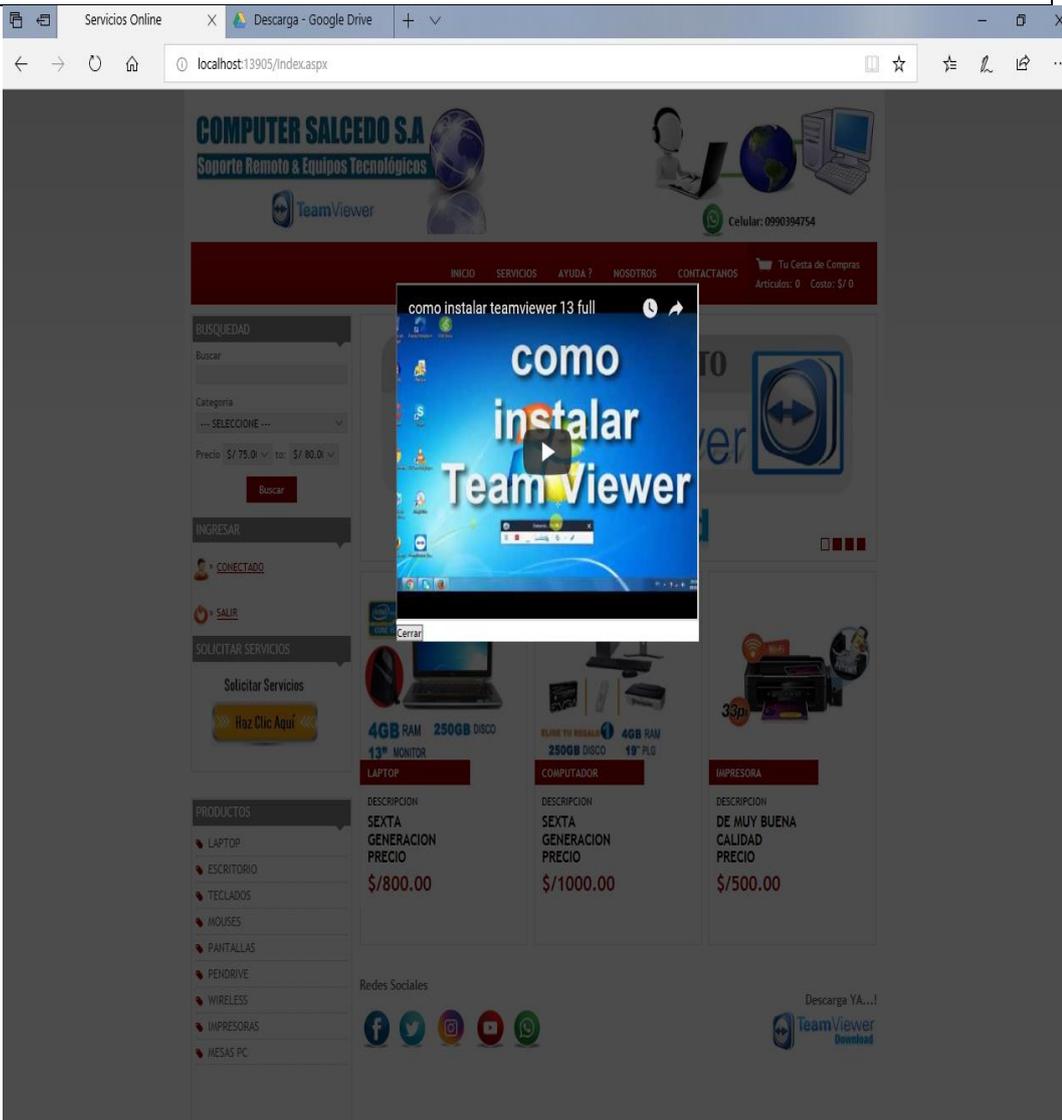
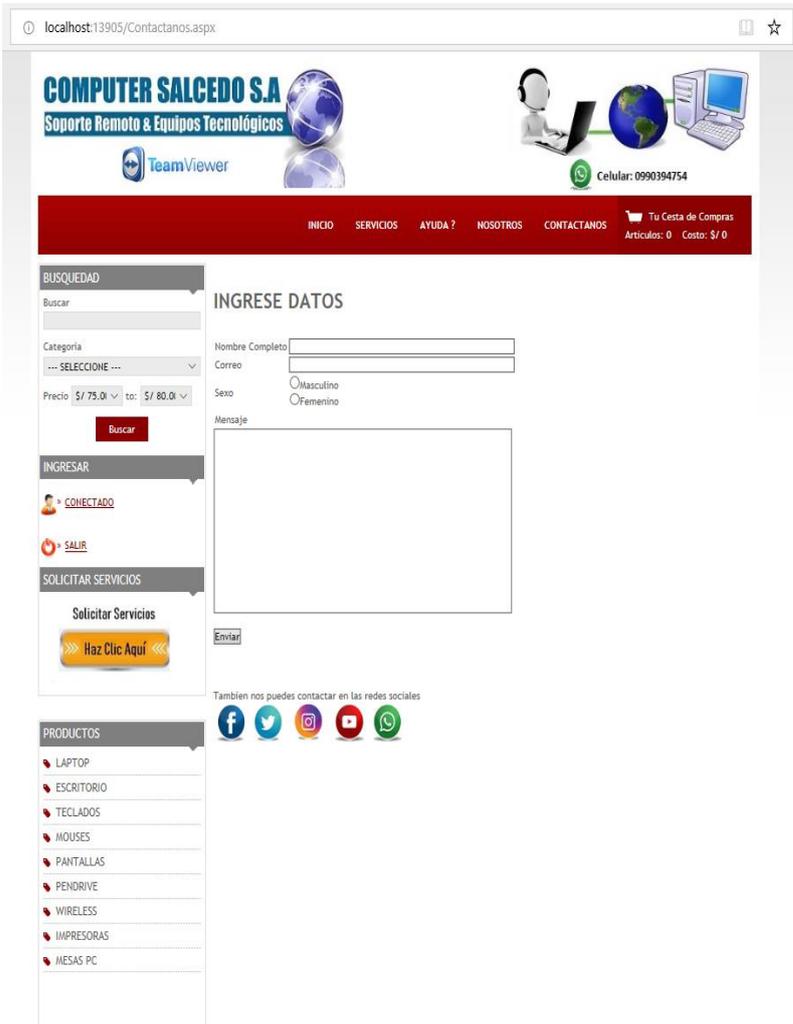
 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <small>Código de Registro SENESCYT N - 2397</small></p>	<p>DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p>Página: 12 de 13</p>
<p>AUTOR:</p>	<p>PROYECTO DE TESIS</p>	<p>SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p>Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra la pestaña ayuda donde se encuentra un video de como instalar la herramienta TeamViewer.</p>		
 <p>The screenshot shows a web browser window with the URL localhost:13905/index.aspx. The page content includes the logo for 'COMPUTER SALCEDO S.A' with the tagline 'Soporte Remoto & Equipos Tecnológicos'. A navigation menu contains 'INICIO', 'SERVICIOS', 'AYUDA?', 'NOSOTROS', and 'CONTACTAÑOS'. A search bar is visible on the left. A video player is centered on the page, displaying the title 'como instalar teamviewer 13 full' and a play button. Below the video, there are product listings for 'LAPTOP', 'COMPUTADOR', and 'IMPRESORA', each with specifications and prices. The footer includes social media icons and a 'TeamViewer' logo.</p>		

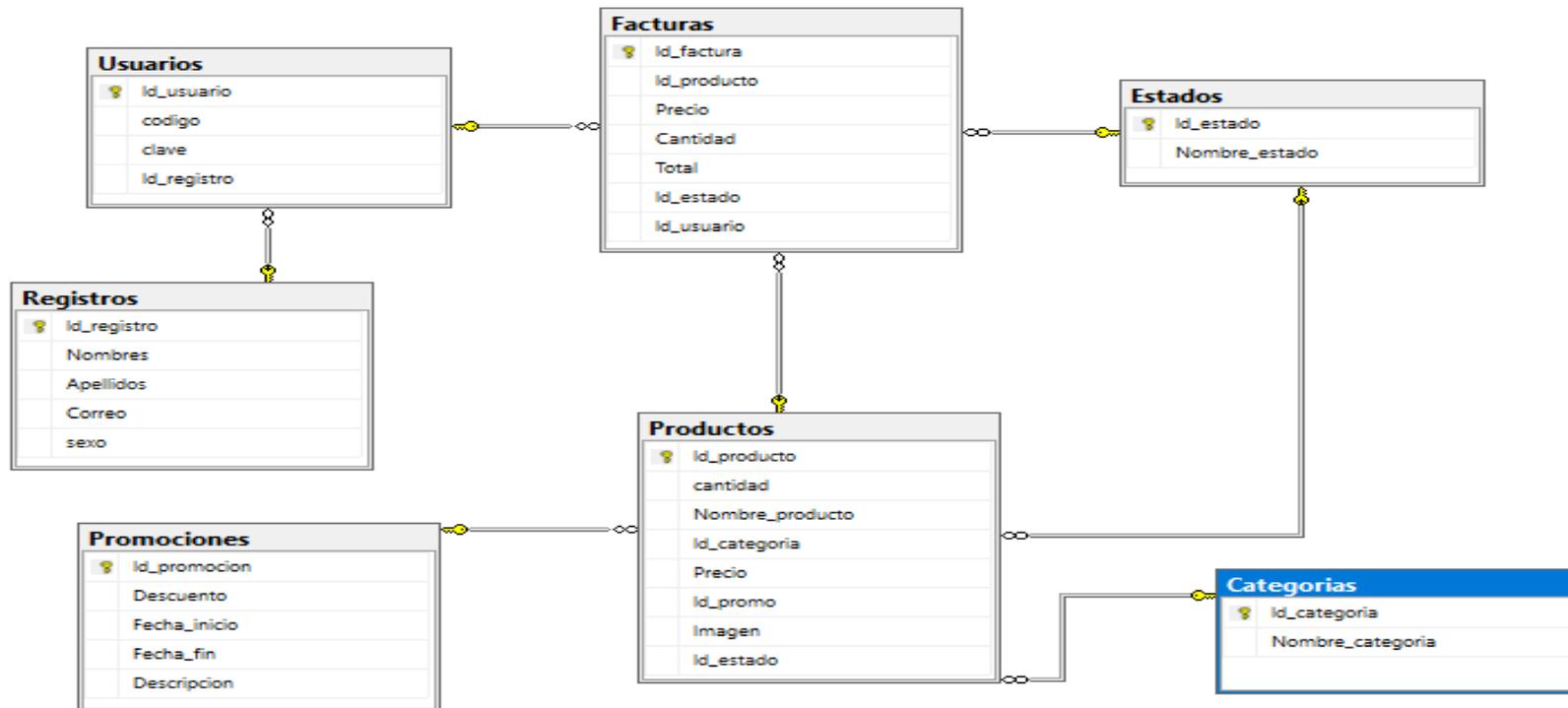
Tabla 13.- Misión y Visión de la empresa.

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. 2397</p>	<p>DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p>Página: 13 de 13</p>
<p>AUTOR:</p>	<p>PROYECTO DE TESIS</p>	<p>SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p>Página Principal</p>
<p>DESCRIPCIÓN: Se muestra la misión y visión de la empresa.</p>		
 <p>The screenshot shows a web browser displaying the website for Computer Salcedo S.A. The page features a navigation menu with links for INICIO, SERVICIOS, AYUDA?, NOSOTROS, and CONTACTANOS. A search bar is visible on the left side. The main content area displays the company logo, which consists of two hands holding a laptop with a globe on the screen. Below the logo, the text 'Computer Salcedo' is written in a large font. Underneath, the 'Misión' and 'Visión' statements are presented in a structured format.</p> <p>Misión SOMOS UNA EMPRESA EMPRENDEDORA "COMPUTER SALCEDO S.A." Y NUESTRO OBJETIVO ES BRINDAR NUESTROS SERVICIOS DE ACCESORIA REMOTA DANDO UNA SOLUCIÓN GENERAL A LOS PROBLEMAS EN SOFTWARE Y VENTAS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES.</p> <p>Visión CONSISTE EN DAR A CONOCER EL SERVICIO DE SOPORTE REMOTO Y VENTAS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS, PARA BRINDAR UN SERVICIO SENCILLO Y ACCESIBLE PARA TODO TIPO DE USUARIO.</p>		

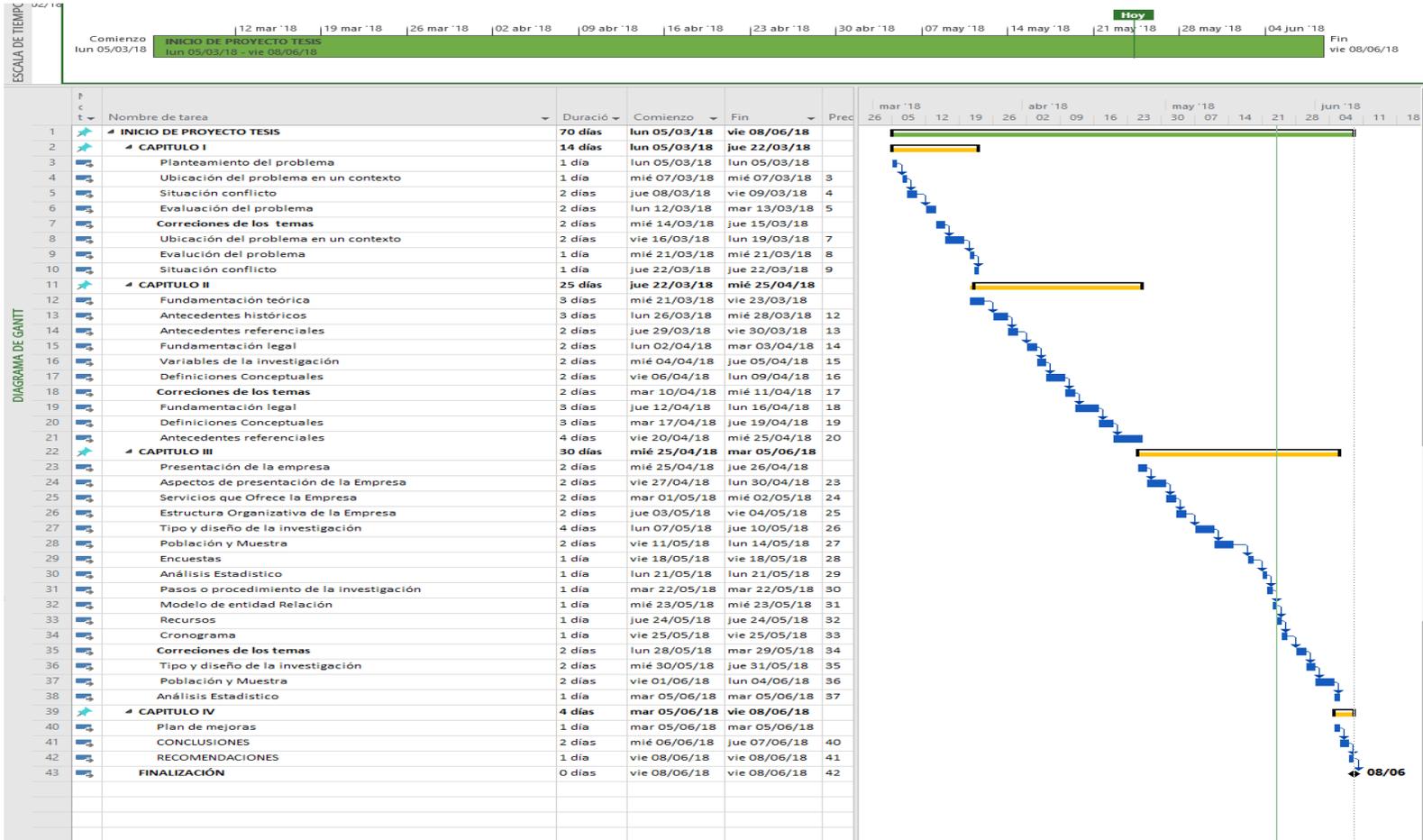
Tabla 14.- Contacto de la empresa.

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. 2397</p>	<p align="center">DISEÑO DE PANTALLA DE PAGINA WEB</p>	<p align="center">Página: 14 de 10</p>
<p align="center">AUTOR:</p>	<p align="center">PROYECTO DE TESIS</p>	<p align="center">SISTEMA/ MÓDULO</p>
<p>Byron Eulices Salcedo Obaco</p>	<p>Diseño de un portal web para publicidad de soporte técnico de software y venta de equipos tecnológicos para la Empresa Computer Salcedo S.A</p>	<p align="center">Página Principal</p>
<p align="center">DESCRIPCIÓN: Se muestra el ingreso de datos para que el cliente puede tener contacto con un personal de la empresa.</p>		
		

3.9. - Modelo Entidad Relación



3.10. - Cronograma



3.11. - Recursos

RECURSO	DETALLE	COSTO
Visual Studio 2017 Community	Id gratis	0,00
Sql Server 2017	Id gratis	0,00
Laptop	Dell Core I5, 4 de ram, Disco de 500 Gb	500,00
Consumo de energia	Para uso de laptop e impresora	30,00
Impresora Epson	Tinta continua, b/n y color	350,00
Biaticos	Transporte y comida.	100,00
Programador	Desarrollo en la plataforma .NET	500,00
Analista	Diseño prototipo web y la base de datos	400,00
TOTAL		1830

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4. Plan de mejoras

La página brinda servicios localmente en la ciudad de Guayaquil se pretende mejorar el servicios mediante análisis y estudios metodológicos los cuales determinen un resultado factible para poder determinar que el servicio se pueda brindar al nivel nacional por ende no se dará servicios solo a la ciudad de Guayaquil sino a varias provincias para esto se llevara a cabo un proyecto de marketing lo que facilitara a que los cliente de dichas provincias conozcan del servicio y de los producto que ofrece la empresa ComputerSalcedo S.A.

Con este proyecto se pretende mejorar la relación entre el servicio de mantenimiento de computadoras y cliente ya que los tiempos de brindar un servicio serán realizados mediante una herramienta gratuita que es Teamviewer dicha herramienta permite tomar el control de un computar en cualquier sitio dándole solución al problema del equipo del cliente.

Una vez que se haya implementado nuestro al nivel nacional se agregara la opción a la página web de envíos aéreos donde le cliente puede realizar con seguridad su compra y el producto puede llegar sin conveniente.

CONCLUSIONES

En el presente proyecto se propuso la creación de una página web para brindar solución remota a los clientes que tienen inconveniente con sus equipos al momento de instalar algún programa o darle mantenimiento a nivel de software.

Esta página ofrece la venta de equipos tecnológicos de marcas reconocidas y acepta que el pago se realice mediante online o una cuenta corriente del banco de Guayaquil ya que podemos encontrar varios puntos de la ciudad de Guayaquil llamados banco del barrio donde se le facilita al cliente hacer el pago de dicho servicio o producto que ha seleccionado.

Los diseños de esta página fueron desarrollados en lenguaje de programación Visual studio 2017 con la herramienta ASP.NET y se utilizó como gestor de base de datos SQL Server versión 2017

RECOMENDACIONES

Se recomienda que los clientes tengan conocimientos básicos en manejo de páginas web o acceso a internet, en tal caso pedir una ayuda a una persona con conocimientos informáticos.

Se recomienda actualizar la base de datos cada mes, donde se encuentran almacenados los productos para que el cliente pueda tener acceso a las promociones u oferta que la empresa brinda

Se recomienda que los clientes omitan a los intermediarios que quieran ofrecer los servicios ya que CompuerSalcedo S.A no brinda servicio por llamada ya que nuestro servicio se ofrece vía web y publicidad mediante volante.

Se recomienda que los clientes no desconfíen del servicio ya que tiene credenciales de seguridad que garantizan el servicio y entrega del producto.

BIBLIOGRAFIA

- Andino Reinoso, M. (2013). *REPUBLICA DEL ECUADOR ASAMBLEA NACIONAL*. Quito. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/sites/default/files/archivos/2013/06/tercercomunicacion.pdf>
- aprenderaprogramar.com*. (2006). Obtenido de https://aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_content&view=article&id=542:que-es-un-servidor-y-cuales-son-
- Aprenderaprogramar.com*. (2006). Obtenido de https://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_content&view=article&id=492:i-que-es-php-y-para-que-sirve-un-potente-lenguaje-de-programacion-para-crear-paginas-web-cu00803b&catid=70&Itemid=193
- aprenderaprogramar.com*. (2016). Obtenido de https://aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_content&view=article&id=542:que-es-un-servidor-y-cuales-son-
- Bembibre, V. (12 de 01 de 2009). *definicionabc*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/html.php>
- CORREA DELGADO, R. (2008). *UTILIZACION DE SOFTWARE LIBRE EN LA ADMINISTRACION PUBLICA*. San Francisco de Quito. Obtenido de <http://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-322-Decreto-Ejecutivo-1014.pdf>
- definicion.mx*. (s.f.). Obtenido de Definición : <https://definicion.mx/investigacion-campo/>
- definicion.mx*. (s.f.). Obtenido de <https://definicion.mx/investigacion-campo/>

- Domínguez, P. (30 de Octubre de 2017). *openclassrooms.com*. Obtenido de <https://openclassrooms.com/courses/gestiona-tu-proyecto-de-desarrollo/en-que-consiste-el-modelo-en-cascada>
- Duarte, M. P., & Pérez, I. M. (s.f.). *Programación en PHP a través de ejemplos*. España. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de http://servicio.uca.es/softwarelibre/publicaciones/apuntes_php
- GUACHAGMIRA CHALACAN , H. V. (2017). *“HELP DESK DE SOPORTE TÉCNICO PARA LAS INCIDENCIAS*. AMBATO.
- Hansen, G., & Hansen, J. (1997). *Diseño y administración de bases de datos*. Madrid: Prentice Hall.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación* (Quinta edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- <http://noticias.universia.cr>. (04 de 09 de 2017). Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/ti-pos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Hueso González, A., & Cascant i Sempere, M. J. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4600/Metodolog%C3%ADa%20y%20t%C3%A9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA | noemagico*. (12 de 09 de 2016). Recuperado el 25 de 04 de 2018, de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- masadelante.com*. (s.f.). *masadelante.com*. Obtenido de <http://www.masadelante.com/faqs/servidor>

Mejía Llano, J. C. (30 de Mayo de 2017). *http://www.juancmejia.com/*.
 Obtenido de *http://www.juancmejia.com/marketing-digital/que-es-el-marketing-digital-su-importancia-y-principales-estrategias/*

Mendoza, J. A. (1 de Febrero de 2002). *dialnet.unirioja.es*. Obtenido de *http://files.gustavouribev.webnode.com.co/200000045-187bd18c31/Buscadores.pdf*

microsoft. (2012). *microsoft.com*. Obtenido de *https://msdn.microsoft.com/es-es/library/dd831853(v=vs.110).aspx*

php.net. (2018). Obtenido de *http://php.net/manual/es/intro-what-is.php*

PLAZA NAVAS , P. A. (2017). *DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL SOPORTE TÉCNICO REMOTO DE PRIMER NIVEL, ORIENTADO A LA GESTIÓN DE INCIDENTES INFORMÁTICOS, BASADO EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de *file:///C:/Users/Salcedo/Documents/Seminario/referencia%20tesis/B-CISC-PTG.1408.%20Plaza%20Navas%20Pablo%20Andres.pdf*

Pressman, R. (2010). *INGENIERÍA DEL SOFTWARE. UN ENFOQUE PRÁCTICO*. (M. T. Terrazas, Ed.) México. Obtenido de *https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45525376/Ingenieria.de.software.enfoque.practico.7ed.Pressman.PDF?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1524756755&Signature=%2B5clqHQ2GuY0g3HMjjuXvVObWis%3D&response-content-disposition=inline%3B%20fi*

PUROMARKETING. (2012). *IAS REDES SOCIALES PODEROSA HERRAMIENTA PARA EMPRESAS*. Obtenido de *http://www.puromarketing.com/53/11783/redes-sociales-poderosa-herramienta-para-empresas-ante-evolucion.html*

Ramírez Coronel, K. L., & Maza Montaña, R. d. (2010). *SISTEMA HELP DESK VIA WEB Y SOPORTE TÉCNICO REMOTO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA EN EL CONSEJO PROVINCIAL DE LOJA*. Universidad Nacional De Loja, LOJA. Obtenido de

- <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/14450/1/Maza%20Monta%C3%B1o%2c%20Ruth%20del%20Carmen%2c%20Ram%C3%ADrez%20Coronel%2c%20Katty%20Lastenia.pdf>
redgrafica.com. (s.f.). Obtenido de <http://redgrafica.com/El-lenguaje-de-programacion-PHP>
- Rodríguez, R. J. (2012). *TEORÍA BÁSICA DEL MUESTREO*. Obtenido de http://www.rubenjoserodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2011/07/Teoria_Basica_del_Muestreo.pdf
- Sampieri, H. (23 de 03 de 2011). Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- Sampieri, H. (2011). Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- SANTIZ LOPEZ, E. (2 de 03 de 2015). *DIPLOMADO.EDUARDO: TEAMVIEWER ¿QUE ES? ¿PARA QUE SIRVE? ¿COMO FUNCIONA?* Obtenido de <http://diplomadoeduar.blogspot.com/2015/03/teamviewer-que-es-para-que-sirve-como.html>
- Significados.com*. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Solange, B. V. (2013). *Gestión Publicitaria Online para la Escuela de la familia Guayaquil*. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, GUAYAQUIL. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7529/1/TESIS%20ANABELL%20BUENO%20VERA.pdf>
- TeamViewer. (6 de Abril de 2018). *TeamViewer*. Obtenido de <https://www.teamviewer.com/es/>
- VÉLEZ MARTÍNEZ, C. (13 de Febrero de 2017). *Hardware y software Gaceta Instituto de Ingeniería, UNAM*. Obtenido de <http://gacetaii.iingen.unam.mx/Gacetall/index.php/gii/article/view/1687>

www.40defiebre.com. (s.f.). Obtenido de
<https://www.40defiebre.com/chatbots-estrategia-contenidos/>

www.gcfaprendelibre.org. (2016). Obtenido de
https://www.gcfaprendelibre.org/tecnologia/curso/informatica_basica/empezando_a_usar_un_computador/2.do

www.isotools.org. (2018). Obtenido de
<https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-22301>

www.seguridadx.com. (10 de Marzo de 2014). Obtenido de
<https://www.seguridadx.com/que-es-ethical-hacking/>

ANEXOS

Realización de encuesta



Ubicación

La empresa COMPUTER SALCEDO S.A, se encuentra ubicada en la Alborada, calles José Ma. Egas y Rodolfo Baquerizo de la ciudad de Guayaquil.



