



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A OBTENER EL
TÍTULO DE:**

TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS Y SISTEMAS

TEMA:

**DESARROLLAR UNA PÁGINA WEB PUBLICITARIA PARA EL
POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA STAR TV
SAMBORONDÓN, 2021**

AUTORA: ERICKA NARCISA LEÓN SANTANA

TUTORA: PHD.TATIANA TAPIA BASTIDAS

GUAYAQUIL-ECUADOR

2021

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado a Dios Padre Celestial y a quienes inspiraron mi ánimo para la conclusión de la titulación tecnológica.

A mi madre y mis abuelos que son quienes me dieron empuje, instrucción, soporte y consejos.

A mis compañeros de análisis, a mi tutora y amigos, el cual sin su ayuda hubiese conseguido elaborar este proyecto, a ellos se los agradezco desde la contribución de mi espíritu.

Para todos ellos hago esta felicitación.

Ericka Narcisa León Santana

AGRADECIMIENTO

Estas palabras de gratitud van dirigidas en primer lugar a Dios por expandir mi conocimiento y darme la fuerza de voluntad frente a las adversidades, también agradezco a los miembros de la empresa por la colaboración e interés que brindan en el trabajo de titulación.

En segundo lugar, agradezco a mi madre por el apoyo moral y efusivo que me proporciono para transformarme en la profesional ejemplar que la institución me permite, Y agradezco el que ella sea el árbol que me sostiene para salir adelante espero poder recompensar todo lo que ha invertido y se sienta orgullosa de mí.

Ericka Narcisa León Santana



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS Y SISTEMAS

TEMA:

**DESARROLLAR UNA PÁGINA WEB PUBLICITARIA PARA EL
POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA STAR TV SAMBORONDÓN,
2019**

Autora: Ericka Narcisa León Santana

Tutora: PHD. Tatiana Tapia Bastidas

RESUMEN

Este proyecto tiene como objetivo mejorar las ventas de los servicios que ofrece la empresa STAR TV ya que los sitios web online que permiten al usuario a informarse de cada una de las promociones que posee la empresa. Este es un trabajo fácil porque aumenta sus ingresos financieros. A través de anuncios y anuncios en línea en este sitio web. Permita que los clientes ahorren tiempo revisando desde su domicilio y obteniendo una respuesta instantánea. Una vez finalizadas todas las investigaciones, es hora de averiguar de qué se trata. La necesidad de implementar un sitio web en una empresa de televisión e internet es buena. Beneficios para los clientes que lo ven desde múltiples ángulos, La incorporación de estas nuevas herramientas web las hace especialmente útiles. Aumente los ingresos a través de la publicidad y el marketing online. En este sitio web.

Palabras claves:

Sitio web

Publicidad

Promociones

Beneficios



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS Y SISTEMAS

TEMA:

**DESARROLLAR UNA PÁGINA WEB PUBLICITARIA PARA EL
POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA STAR TV SAMBORONDÓN,
2019**

Autora: Ericka Narcisa León Santana

Tutora: PHD. Tatiana Tapia Bastidas

ABSTRACT

The objective of this project is to improve the sales of the services offered by the STAR TV company and the online websites that provide the user with information on each of the promotions that the company has. This is an easy job because it increases your financial income. Through advertisements and online advertisements on this website. Save time for customers by checking from home and getting an instant response. After all the investigations are finished, it's time to find out what it is about. The need to implement a website in a television and internet company is good. Benefits for customers who see it from multiple angles. The incorporation of these new web tools makes them especially useful. Increase revenue through advertising and online marketing. On this website.

Keywords:

Website

Advertising

Promotions

Benefits

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE CEGESIT	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE TABLAS	xiv
INDICE DE FIGURAS	xv
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 DIAGNOSTICO.....	1
1.2 UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO.....	1
1.3 SITUACIÓN CONFLICTO.....	2
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.6 DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	4
1.6.1 Dependiente	4
1.6.2 Independiente.....	4
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.7.1 Objetivo General.....	4
1.7.2 Objetivos Específicos	4
1.7.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
CAPITULO II.....	6

MARCO REFERENCIAL.....	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEORICA.....	6
2.1.1 Antecedentes históricos.....	6
2.1.2 Antecedentes del problema	9
2.1.3 Antecedentes referenciales	12
2.2 PÁGINA WEB	13
2.2.1 ¿Qué es una Página Web?.....	13
2.2.2 Estructura de una página web	16
2.2.3 Tipos de Página Web:	18
2.3 CONCEPTOS TÉCNICOS	21
2.3.1 Hardware.....	21
2.3.2 Hosting web.....	22
2.3.3 Software	25
2.3.4 Base de datos.....	33
2.4 DOMINIO	37
2.4.1 Dominios de primer nivel	37
2.4.2 Dominios genéricos	37
2.4.3 Dominios geográficos	38
2.4.4 Dominios de segundo nivel.....	39
2.4.5 Subdominios.....	39
2.4.6 Dominios de tercer nivel	40
2.5 Seguridad de la página web	41
2.6 Certificado de seguridad	41
2.7 Propagación de la página web	43
2.8 Herramientas de Google para difusión de páginas web	44
2.9 Fundamentación Legal.....	46
CAPÍTULO III.....	48

METODOLOGIA, PROCESO, ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS .	48
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	48
3.1.1 Método inductivo	48
3.1.2 Método deductivo	48
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	49
3.2.1 Investigación explorativa	49
3.2.2 Investigación descriptiva.....	49
3.2.3 Investigación explicativa	49
3.2.4 Investigación de campo	50
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.3.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.3.2 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	55
3.4.1 ANÁLISIS E LA INVESTIGACIÓN.....	58
3.4.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	59
3.4.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	60
3.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE LA ENCUESTA	70
3.6 PRESUPUESTO.....	71
CAPITULO IV.....	72
LA PROPUESTA	72
4.1 OBJETIVOS.....	72
4.1.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA.....	72
4.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA.....	72
4.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	72
4.2.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA	73
4.3 DISEÑO DE PANTALLAS.....	74
4.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	81

4.5	DISEÑO DE LAS TABLAS CON SUS CAMPOS.....	83
4.1	MODELO ENTIDAD RELACIÓN.....	87
4.2	CONCLUSIONES	88
4.3	RECOMENDACIONES	89
	BIBLIOGRAFÍA.....	90
	ANEXOS.....	95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 delimitación del problema.....	3
Tabla 2 Precios Planes de internet y tv	10
Tabla 3 Dominios geográficos.....	38
Tabla 4 Distributivo de población	55
Tabla 5 Población y muestra.....	58

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 La TDT le da vuelta al mundo	7
Ilustración 2 GPS Dirección de empresa Star Tv	9
Ilustración 3 Logo de la empresa Star Tv	16
Ilustración 4 Encabezado de página web	17
Ilustración 5 Interacción entre cliente y servidor	22
Ilustración 6 Formato HTML.....	25
Ilustración 7 PHP	26
Ilustración 8 Python.....	27
Ilustración 9 Framework de microsoft.....	28
Ilustración 10 CSS	30
Ilustración 11 JavaScript	32
Ilustración 12 MySQL.....	33
Ilustración 13 El lenguaje estructurado de consultas (SQL)	34
Ilustración 14. Microsoft SQL Server	35
Ilustración 15. MongoDB es una base de datos documental	36

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DIAGNOSTICO

En la actualidad la empresa Star Tv no posee una plataforma virtual, la única manera de comunicación al cliente es a través de redes sociales y volantes entregadas directamente a los usuarios o por medio de información directa en oficina, muchos clientes no pueden recibir los beneficios que brinda la empresa al realizar promociones debido a que no tiene una plataforma digital donde se pueda exponer cada una de las promociones que ofrece al cliente, eso le dificulta el incremento de las ventas. La empresa al no tener un medio digital donde puedan mostrar los valores de cada plan y del mismo modo informar al cliente las promociones mensuales que se le ofrece y como se beneficiaría al contratar dichos servicios.

1.2 UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO

El internet nace debido a que los científicos necesitaban una forma eficaz de comunicación entre personas, es así, que encontraron una manera más rápida y efectiva de distribuir información con los demás, por medio de ordenadores debido a esto, comienza la gran historia de lo que hoy es llamado el INTERNET una plataforma global donde se encuentra una variada información que es utilizada por todas las personas.

Observamos que el internet ha desarrollado mucho visto que en 1909 se elaboró la primera conexión con ordenadores que contribuyen a enlazar mundos virtuales, a través de los tiempos se empezaron a implementar actualizaciones que iban más allá de solo ver letras plasmadas en una pantalla, sino que permitían buscar información necesaria, es ahí donde nace Yahoo!, poco a poco fueron añadiéndose muchas páginas y navegadores pero las más conocidas fueron Mozilla y Google una de las páginas que se convirtió en la plataforma de internet más conocida.

Como la tecnología fue avanzando, la nueva forma de mostrar información al usuario fue a través de plataformas interactivas, que ayudan a las instituciones educativas y empresas a tener una mejor calidad de información que ayuden a

desarrollar más capacidades investigativas; debido a que todo va evolucionando la elaboración de las páginas web tuvo una mayor acogida, ya que las personas la encontraron atractiva e interactuaron más con ellas, esto ayudó a que se elaboren investigaciones que proporcionan información necesaria, ya sea para compra de un producto o buscar información acerca de temas en caso de trabajos investigativos.

Muchas empresas al ver esta evolución, empezaron a implementar y crear páginas web, para que de este modo puedan ser aún más reconocidas por el público, con el pasar de los tiempos aquellas empresas que no tenía la misma posibilidad de implementar una página web se quedaban atrás, ya que no poseían el mismo reconocimiento que aquellas empresas que se encontraban en la plataforma internet esto generaba que el público en general, no realice compras y esto era perjudicial para la empresa ya que no generaría los ingresos necesarios.

1.3 SITUACIÓN CONFLICTO

Star Tv, es empresa conocida por brindar servicios de internet a través de fibra óptica, está ubicada en la provincia del guayas del cantón Samborondón en la parroquia Tarifa entre la calle 24 de mayo y la paz Mz17 Solar 10 dicha empresa ofrece servicios de internet y televisión a pueblos aledaños como Samborondón, Tarifa y Boca de Caña , cuenta con dos sucursales ubicadas en la Aurora y Samborondón, cada sucursal tiene sus respectivas áreas administrativas como atención al cliente y otra área de tics, donde se ofrece servicio técnico de buena calidad para que los usuarios reciban una excelente atención. La empresa Star Tv es reconocida debido a la calidad de servicio que ofrecen con planes como: 4MB, 6MB, 11MB, 15MB de navegación donde el cliente puede ver la comodidad de su bolsillo y elegir la mejor calidad de navegación que ellos deseen.

Mediante el área de atención al cliente se brinda información acerca de los paquetes de planes de internet y televisión, pero no solamente es atención al cliente sino también donde el usuario puede solicitar una visita domiciliaria, por cualquier problema que presente con el internet. Existen promociones de pago puntual que la empresa implementa para satisfacer al cliente acerca del servicio, ya que estas promociones son cómodas para el usuario, también ofrece un

servicio de primera categoría donde, si el cliente presenta problemas técnicos se agenda una cita para que los técnicos realicen un análisis y así poder dar una solución.

La empresa realiza muchas promociones, pero en ciertas ocasiones solo se maneja por medio de las redes sociales, tales como Facebook y WhatsApp que, si ayuda a atraer al cliente, pero le hace falta un medio digital oficial, donde el cliente pueda observar la publicidad necesaria para poder contratar dichos servicios, por la falta de este medio se generan pocas ventas, debido a que el usuario no cuenta con la información necesaria. Esto hace que el cliente se pierda de las promociones y muchas veces quiera dejar el servicio e irse a otra operadora que ofrece más servicios de promoción, este desconocimiento se debe a que en la actualidad el usuario debe desplazarse a la oficina para enterarse de estas.

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Tabla 1 Delimitación del problema

Aspectos	Campos	Área	Periodo
Publicidad electrónica	WebSite WebEasy Professional	HTML, PHP	2019

Fuente: Elaboración propia

1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Pregunta:

¿Cómo repercute la falta de un medio digital de publicidad en el posicionamiento y aumento de las ventas de la empresa STAR TV?

1.6 DEFINICIÓN DE VARIABLES

1.6.1 Dependiente

Medio de publicidad online

1.6.2 Independiente

Reconocimiento de la empresa y aumento de demanda en los servicios.

1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Objetivo General

Desarrollar una página web publicitaria para la empresa STAR TV que contribuya a mejorar el posicionamiento e incremento de las ventas de la empresa Star Tv.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Explorar la información científica que se necesita con respecto al desarrollo de la página web.
- Diagnosticar el estado actual de la falta de publicidad de la empresa STAR TV y los requerimientos para el posicionamiento de la marca a través de medios digitales.
- Proponer el desarrollo de una página web teniendo en cuenta los requerimientos de posicionamiento de marca identificados.

1.7.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La propuesta de este proyecto es conveniente debido al beneficio que obtiene la empresa STAR TV ya que no cuenta con una página web, con publicidad necesaria para que pueda ser reconocida, y esto ayude a atraer al cliente donde pueda acceder en distintos lugares, todo esto, impulsa a las ventas ya que es una ventana donde podemos exhibir cada uno de los servicios que presenta la empresa, además, sirve como una manera de aumentar los clientes y producir el incremento de ingresos a la empresa.

Para entender la relevancia social que puede tener la implementación de una página web, se debe tener en cuenta para quien le sirve y en este caso se puede asegurar que es muy útil para las empresas que no suelen ser reconocidas, y tienen dificultades para dar a conocer sus promociones o descuentos. Empresas pequeñas están sin el privilegio de ser mostradas en medios de divulgación masivas, como las más grandes, donde se atraen nuevos clientes a través de llamativas promociones y servicios adicionales web, lo que les permite aumentar las contrataciones de dichos servicios, replicando este modelo en la empresa Star Tv se lograría generar un mejor ingreso económico.

Hay que reconocer que existen empresas que no tienen la posibilidad de obtener una plataforma digital publicitaria en un sitio web y es ahí donde surge la necesidad de crear una página web, donde el cliente vea reflejado los beneficios que obtienen con el servicio que se le ofrece, de este modo, la empresa empieza a tener reconocimiento debido a las promociones que el cliente recibe y es ahí, donde se genera un bucle informativo, esto contribuye a la empresa a incrementar y potenciar la ventas para la satisfacción del cliente.

La implementación de una página web no solo es necesario para la empresa a la que se le elaborará sino también, se puede adaptar a las empresas que dan el mismo servicio y de este modo facilitará la difusión de información a los clientes que requieren el servicio, fomentando el incremento de las ventas y el reconocimiento de dicha empresa.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEORICA

2.1.1 Antecedentes históricos

Según (García, 2005) La televisión digital es un medio que permite difundir la programación de televisión con una variada gama de canales de manera eficaz en la transmisión, sino que mejora la calidad audiovisual respecto a la televisión analógica ya que nos proporciona numerosas ventajas y funciones adicionales mejoradas con respecto a la transmisión antigua.

Por lo general la emisión digital de señales de tv y su capacidad comunicativa, implica, por partida, un inventario de características diferenciadas que puede disminuir los costes de los equipamientos de retransmisión y sus soportes, incrementar la cifra de programas, servicios y señales disponibles, y mejorar la raza de la pieza gráfica. Se plantea un nuevo ámbito en la que se facilita la convergencia entre el sector audiovisual, las telecomunicaciones y la informática, junto con la decisión de entremeter al receptor en la elaboración de lo emitido. (García, S.F)

Como nos explica en el concepto anterior el avance a la transmisión digital es una manera más práctica de digitalizar la televisión ya que ayuda a realizar menos gastos en materiales pero al mismo modo lo ahorrado Se podría emplear para mejorar la especie de la programación e incremento de canales de mejor transmisión, de esta manera el usuario estaría satisfecho, es así como poco a poco que se va mejorando y así se podría globalizar y llegar a lugares donde no existía la televisión digitalizada.

El autor (Pauloni, 2013) verifica que en la actualidad hay cuatro millones de personas que no cuentan con televisión por cable ni satelital y solamente ven la naturaleza que los rodea a través de una ventana. Es a estas personas que se le incentivara a tener televisión digital gracias a la cobertura que se engancha en toda la población del sector. Nos demuestra que es la única manera que se

permite propagar la señal de tv la misma que se difundirá y tendrá una buena acogida.

A continuación, se presenta el inicio de la televisión pública y privada en américa latina a partir del año 1970.

Países que ya evolucionaron a la Televisión Digital Terrestre



Ilustración 1 La TDT le da vuelta al mundo

Fuente: <https://tdtecuador.mintel.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/TDT-Banners.jpg>

En el clima global, muchos países ya están utilizando servicios de televisión digital terrestre (TDT). Entre ellos se encuentran todos los países europeos como España, Francia, Portugal, Italia, Croacia, Austria, Suiza, Suecia y Noruega. Aparte de eso, países asiáticos como Japón, Corea del Sur y Taiwán. México, EE. UU., Canadá en América del Norte. (Mintel, s.f)

Después de mostrar como la televisión digital llego a los demás países de todo el mundo, nos centraremos en un país más pequeño como lo es ECUADOR, y demostrar como la television digital llega a nuestro país..

En el cuarto mes del 2009, se comenzó a instruirse los diferentes estándares de emisión de la televisión digital terrestre, es más optimo y acorde a las necesidades del gobierno ecuatoriano por las cualidades que posee fue el ISDB-Tb japonés con variación brasileña. En marzo de 2010, Nuestro país confirmó el compromiso de contribución práctica y preparación con los gobiernos

de Japón y Brasil, dio a conocer el acuerdo a la introducción del sistema ISDB-Tb, dando el permiso para su transmisión durante unos 7 años.

El acuerdo se firmó con la asistencia del ministro del Interior japonés, Masamos Naito, el canciller ecuatoriano Ricardo Patino y el ministro de Comunicaciones, Jorge Glass. El 3 de agosto de 2012, la Autoridad Reguladora de Comunicaciones probó programas de televisión internacionales (HD) relacionados con el programa de televisión privada Oromar TV. La última prueba se completó en septiembre de 2013. El 9 de mayo de 2013 se envió la señal digital de Ecuador a las ciudades de Guayaquil y Quito. (Ministerio de telecomunicaciones, s/f)

Actualmente, gracias al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información junto a los organismos de regulación y control de comunicaciones realizan numerosas acciones en pro de la implementación de la televisión digital en Ecuador.

Uno de los objetivos del gobierno nacional es la introducción de la tecnología digital en todo el país para que todos los ecuatorianos tengan acceso a las nuevas tecnologías (Ministerio de telecomunicaciones, s/f)

2.1.2 Antecedentes del problema

La empresa Elite TV, empezó en el año 2016 y se dedica a compartir el servicio de televisión e internet esta dividía en 5 sucursales ubicadas en: Naranjito, Daule, Milagro, Samborondón y Aurora las mismas que se dedican a prestar el servicio de televisión e internet , en este caso nos centraremos en la sucursal de Samborondón que es la que presenta una baja demanda en las ventas debido a la falta de publicidad por medio de las páginas web y gracias a esto el investigador observa un buen lugar para dar solución , Star Tv Samborondón es la matriz principal que extiende el servicio a las demás sucursales como prioridad en beneficio a la comunidad Samborondeña esta sucursal está ubicada en la provincia del Guayas en la cabecera cantonal de Samborondón en la calle la Paz y 24 de Mayo.

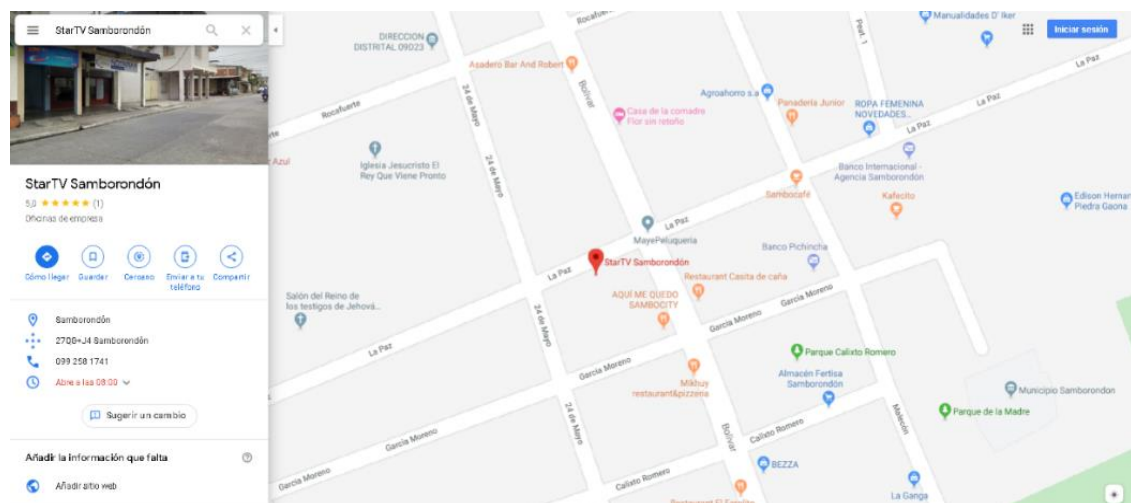


Ilustración 2 GPS Dirección de empresa Star Tv

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/StarTV+Samborond%C3%B3n/@-1.9609063,-79.726815,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x902d3ddb8c520583:0x1c4263ccb149e789!8m2!3d-1.9609063!4d-79.7246263>.

La empresa ofrece planes muy cómodos para los clientes que consisten en: pagos puntuales, los planes dúo pack son aquellos que brindan dos servicios al cliente tales como: 65 canales de televisión e internet dependiendo de los megas de navegación que requiera el usuario entre ellos tiene planes de 6Mb, 11Mb y 15MB.

En la siguiente tabla mostraremos los valores de los planes y el descuento que recibe los clientes al realizar sus pagos puntuales esto significa que los clientes

tienen que cancelar entre el 1 y el 5 de cada mes para poder adquirir la promoción por pago puntual.

Tabla 2 Precios Planes de internet y tv

Plan	Precio fijo	Precio con descuento
Dúo Pack 4MB	\$35	\$31
Dúo Pack 6MB	\$45	\$40
Dúo Pack 11MB	\$55	\$51
Internet		
4MB	\$20	\$16
6MB	\$28	\$23
11MB	\$37	\$34
15MB	\$47	\$45

Fuente: Elaboración propia

La sucursal Star Tv, empezó con un número de 30 a 50 clientes activos utilizando una tecnología muy básica en la rama de la tecnología y es conocida como EPON.

Como explica a continuación (Auben, 2014) EPON Ethernet PON fue definido como estándar por la IEEE Institute of Electrical and Electronics Engineers en la norma 802. 3ah.Utiliza la red Ethernet como conducto de transporte y alcanza tasas de 1250/1250 Mbps Upstream/Downstream. EPON utiliza Protocolo Multi-MPCP Protocolo de control MPCP multipunto. Divida las limitaciones de tiempo, informe el ancho de banda para la discusión y mida la discusión, permita que QoS implemente el flujo de tráfico ascendente y descendente, asigne ranuras de tiempo, informe el ancho de banda requerido, discuta la vista de parámetros y habilite QoS con ellos.

Como la empresa iba incrementando se necesitó aún más personal capacitado tanto administrativo como técnico así tenemos que en la actualidad se cuenta con 5 personas laborando las mismas que se dedican a mantener el número de clientes y dar el servicio técnico.

Así mismo se requirió mejorar la tecnología ya que presentaba muchos problemas con las configuraciones de routers en tecnologías EPON por lo que se vio en la obligación de migrar a los clientes a la nueva tecnología que sería la

solución al problema que se presentó en la empresa esta tecnología es conocida como GPON.

Star Tv, cuenta con 750 clientes activos, debido a su incremento y a las novedades explicadas anteriormente tomaron la decisión de cambiar a una tecnología avanzada como lo es la tecnología GPON. El método de encapsulamiento de la información que utiliza GPON se llama GEM GPON Encapsulation Method que permite soportar cualquier tipo de servicio, (Ethernet, ATM, TDM, entre otros) en un protocolo de transporte síncrono basado en tramas periódicas de 125 μ s. (Bonilla, 2009).

Una manera en la que la empresa difundió información acerca del servicio que brinda es mediante volantes informativas que son muy necesarias para que los clientes se informen del servicio que brinda la empresa, pero ¿es la única manera de que los clientes se enteraran de los beneficios que tiene la empresa al contratar el servicio?, gracias a esta incógnita se verificó mediante encuestas que no todos los clientes tienen la información necesaria a cerca del servicio, muchos de ellos solo se enteran gracias a la información que los demás clientes les proporcionan pero no de los beneficios reales de la empresa, debido a esta falta de comunicación se provoca una baja demanda de ventas por la falta de información y beneficios que brinda la empresa a los clientes.

La solución que se le da al ver la problemática que tiene la empresa, es implementar un medio digital informativo donde se plasma la información necesaria que en enganche al cliente y pueda contratar nuestro servicio de televisión e internet, todas las promociones que tienen por brindar y mediante todo lo expuesto anteriormente, el autor de esta investigación observo una oportunidad para brindar la solución más práctica al problema descrito.

2.1.3 Antecedentes referenciales

Mediante se detalla los trabajos de investigación encontrados, que tienen cierta relación al tema a investigar los cuales se los resumirá a continuación ya que tuvo un buen recibimiento en las empresas en las que se implementó.

Referencia 1: Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGA EN ANÁLISIS DE SISTEMAS con el tema: **“DISEÑO DE UNA PÁGINA WEB PARA PROMOCIONAR PRODUCTOS ONLINE DEL NEGOCIO ROSY BISUTERIA Y ALGO MÁS”**, con el objetivo de Diseñar la página Web que permita la publicidad e incrementar las ventas y brindar un mejor servicio y comodidad al negocio Rosy Bisutería y Algo Más ubicada en el norte de la ciudad de Guayaquil. (Espinoza, 2018)

Este proyecto ayudaría a la investigación que realizo dicha tutora para la implementación o el diseño en una página web, del cual aporta de manera muy importante para la elaboración del proyecto a investigar ya que nos podemos referenciar de los diferentes puntos de vista de cada una de las investigaciones.

Referencia 2: Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGA EN ANALISIS DE SISTEMAS de la señorita Salas Valverde Jennifer Sthefania con el tema **“DISEÑO DE UNA PÁGINA WEB PUBLICITARIA Y SEPARACION DE TURNOS PARA LA BARBERÍA SPORTMAN DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL PERIODO 2018 -2019”**. Cuyo objetivo es Diseñar un sitio web para dar a conocer los servicios y promociones que ofrece la barbería e implementar la separación de turnos online. (Valverde, 2019)

De este proyecto puedo rescatar la importancia de cumplir los objetivos plasmados ya que es un medio publicitario que está relacionada a la investigación que se realizara para la implementación del proyecto a realizar.

Referencia 3: La empresa **“NETLIFE”** empresa de telecomunicaciones proveedora de internet de Ultra Alta Velocidad a través de Fibra Óptica hasta el hogar. Nuestro equipo está conformado por un grupo de profesionales especializados en las últimas tendencias tecnológicas. (Netlife, 2019)

La página seleccionada es una muestra muy importante para la elaboración de una página web ya que contiene una franja donde el usuario selecciona que tipo de servicio requiere ya sea un plan hogar y un plan de negocio donde pregunta qué tipo de aplicaciones utilizas y cuantos dispositivos desearías conectar esto es muy importante ya que se acomoda a cada usuario, también muestra cada una de las promociones y así mismo un chat de ventas.

Gracias a cada una de las referencias investigadas realizaron las aportaciones necesarias para la implementación de la página web a realizar ya que se podría utilizar cada una de ellas mejorando las ideas y así poder implementarlas en el proyecto.

2.2 PÁGINA WEB

2.2.1 ¿Qué es una Página Web?

Podemos conocer como página web o medio digital, ciber página o a un formato digital de carácter multidinámico, es decir, capaz de incluir audio, video, texto y sus combinaciones, adecuado a los estándares de la World Wide Web (WWW) y en donde se puede acceder desde cualquier lugar del mundo con la única condición de que tenga la conexión estable de internet. Ya que es un contenido básico de red. (Raffino, Pagina Web, 2018)

Podemos decir que la página web es un medio de carácter interactivo donde se puede mostrar todo tipo de información necesaria para los usuarios interesados, todas las personas que tengan conexión a internet puedan acceder de manera remota ya que les puede ser necesarias para realizar investigaciones y de la misma manera informarse de lo que sucede a través de todo el mundo.

El lenguaje bajo el cual funcionan las Ciber páginas se llama HTML, Un formato de programación que permite paso a diferentes páginas web a través de enlaces de hipertexto, los cuales asimismo con links, en otras palabras, en el interior de un apunte electrónico puede vivir contenido otro, que de borde correctamente sea a otra parte de esta website o simplemente a otra página, su objetivo básico es suministrar la estudio por el entorno de muchos contenidos que se plasman en ella. (Anonimo, Concepto definición, 2019).

Principales elementos de una página web.

Según (Bustos, 2020) Actualmente en las páginas digitales de internet es muy esencial la representación de una institución, corporación y empresa ya que, es donde se plasmará la presentación virtual de la misma, logrando captar la atención del espectador, se puede ver a simple vista como está organizada y como se maneja al momento de presentar a sus usuarios los productos o servicios que brindan.

Encabezado

Es atractivo y vistoso así el usuario se sienta cómodo en navegar dentro de la misma. El usuario tiene que llevarse una buena impresión de la primera imagen que observan en la pantalla ya que eso hace que la página se más atractiva. De este modo hay que recurrir a los colores corporativos de la empresa para que no pierda la armonía de la web.

Recordemos que la parte más atractiva para el usuario es el encabezado ya que de alguna manera actúa como ficha de presentación. La manera correcta de satisfacer las necesidades del usuario es mostrando lo que la empresa ofrece explicando de una manera clara cada uno de sus beneficios.

Así mismo si se colocan palabras claves y útiles para enganchar proporcionara más seguridad de elección y obtendría un buen lugar en el posicionamiento de la web y los usuarios valoraran a la página a beneficio de la empresa.

Botones de redes sociales

Otro componente destacado de tu web de principio son las redes sociales ya que son los más indispensables con que cuenta la empresa para arribar su afluencia colocando los botones de la manera más llamativa posible. incluso de suministrar el retorno de la inversión y agigantar la visión ya que son un canal óptimo para el afán al comprador y sondear qué les interesa a tus potenciales compradores.

Implementar opciones que redirijan a las distintas redes sociales ayudará a uniformar tu presencia digital y, por ende, agigantará la confianza de los usuarios.

Productos / Servicios

Se conoce como la parte principal de la página web, dado que facilita a tus usuarios las ofertas, promociones y todo lo más importante que la empresa ofrece a sus usuarios. Si tienes un e-commerce es como si se implementara una tienda física, lo más importante es que se incluya buscadores de producto para dar facilidad al usuario.

Blog corporativo

Una página web debe obtener palabras claves de esa manera aparecerá en las primeras posiciones del buscador de Google y de esa manera debido a ciertas palabras ayuden a posicionar a la página en los primeros puestos del buscador. Crear contenido de manera regular hará que la marca obtenga reconocimiento referente al sector.

Contacto

La sección de contacto es muy notable para ofrecer al cliente la resolución personalizada y obtener una respuesta efectiva referente a las consultas que el mismo realice, esto ayuda a crear una base de datos para enviar novedades ofertas que le interesen y sea conveniente para el usuario.

Por esto, se recomienda que este a disposición un número de teléfono y un correo. Se necesita que el posible cliente se mantenga el mayor tiempo posible en las páginas sin necesidad de rebuscar en las demás.

Un buen cambio que esta contemporáneo con las demás páginas web son los chats bots o chats directos de los cuales se pueden llegar a resolver dudas o consultar del servicio que se puede responder de manera instantánea y rápida para que se motive y ejecute la compra del servicio.

Geolocalización

Los clientes ven muy interesante conocer y verificar donde se encuentran ubicadas las empresas, de ese modo, los primeros puestos de posicionamiento en la página muy aparte de los puestos que son pagados, corresponden a los mapas. Y esto se debe a que los usuarios se interesan por conocer el lugar de la ubicación de cada empresa es ahí por lo que ocupan los primeros puestos.

Luego, al encontrarse en Google promoverá más confianza en los clientes y ayudara a el posicionamiento, ya que es muy sencillo de ajustar en la web. Para obtener una correcta visualización desde los dispositivos móviles tiene que estar adaptado bien el diseño responsive.

En tal caso de disponer de un negocio físico y la decoración es la más llamativa por que ofrece una experiencia adicional para los usuarios ya que será más competitiva y utilizando una experiencia de imágenes al 360º totalmente panorámicas para que el cliente perciba el ambiente empresarial.

¿Quiénes somos?

Quienes somos son las palabras claves ya que determinan especialmente si se quiere convencer a los clientes de lo que están dispuestos a ofrecerle a diferencia de la competencia. Si se incluso ya historia de la empresa es un plus adicional para entablar una conexión con el cliente y se pueda llegar a concretar alguna venta del servicio que se ofrece. (Equipo BeeDIGITAL, 2018)

2.2.2 Estructura de una página web

Según (Quadrato, s.f) en la actualidad hay elementos fundamentales que son necesarios que una página web necesita implementar para facilitar la búsqueda de información de una manera más práctica y sencilla a continuación mostraremos cuales con y cada una de las ventajas que nos ofrece al implementarla:

Encabezado:

- Logotipo (no borroso, no mal recortado, no pixelado)



Ilustración 3 Logo de la empresa Star tv

Fuente:

https://www.google.com.ec/search?q=star+tv+samborondon&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwi-7trGxYjwAhWQmuAKHVEoA8YQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1536&bih=754#imgsrc=vrWeeOKp2HMbFM.

Debajo del logotipo de la empresa debe ir una frase que identifique a que se dedica la empresa. Un ejemplo claro Si es una empresa de internet “Internet y Televisión”.

Barra de navegación.

La barra de navegación siempre se presenta en un mismo sitio que las demás páginas si se desea colocar en otro lugar se debe obtener una justificación exclusiva para su movimiento. El cliente cuando ya conoce donde se encuentran ubicadas cada una de las opciones sabrá donde buscar las opciones que desea revisar. Las opciones deben estar bien identificadas con un tipo de letra legible y visible para el usuario se puede incluir los menús desplegables. Recuerda que si tu sitio web tiene muchas opciones incluir estos menús desplegables te ayudara a orientar al usuario siempre y cuando este explicada de manera clara cada una de las opciones que se van a incorporar. (Quadrato, s.f)



Ilustración 4 Encabezado de página web

Fuente: Elaboración propia

Área de contenido principal.

En esta sección el usuario verifica la información que tengas plasmada es qui donde tienes que colocar la información que más lo enganche.

Barra lateral de contenido (opcional).

Esta barra es opcional todo depende si desea o no colocarla, pero en esta opción ya que se puede colocar información que facilite el acceso tales como algún número de teléfono o formularios para cotizar precios.

Pie de página.

La opción que aparece en todas las páginas aquí se coloca en texto cada una de las opciones de primera importancia como información de contacto algún dato alternativo e indispensable.

Color

Tiene que ser los colores representativos de la empresa para que capte la atención del usuario sin mostrar saturación en la imagen a presentar. Se lo relaciona a la reacción adecuada que el cliente obtener al visualizar y reconocer la marca o servicio.

Características del color

- **Tono:** tiene una buena calidad de color.
- **Saturación:** el color también se conoce como fuerza. Un color fuerte o puro sin añadir ni blanco ni negro.
- **Brillo:** Se entiende como una oportunidad para que un color refleje la luz blanca que lo impacta. Se refiere a colores claros u oscuros.
- **Luminosidad:** Nivel claro u oscuro. Cuando se combina con el blanco, será del mismo color, pero más brillante. (Quadrato, s.f)

Al verificar cuales son las características de color que la página debe tener al momento de realizarla se utilizara los colores representativos de la empresa que son: celeste, celeste claro, azul, degradado de naranja, amarillo. Estos son los colores que ayudaran al cliente a identificar a la empresa y de la misma manera se utilizara colores que representen al cantón donde se encuentra tales como el color amarillo y verde, en este caso Samborondón.

2.2.3 Tipos de Página Web:

Tomando en cuenta el concepto de cada uno de los tipos de página web que existen la más interesante para la elaboración del proyecto es la **página web dinámica** debido a su concepto y estructura ayudaran a interactuar con el cliente y de la misma manera atrae la atención de dichos usuarios, ya que no será una página simple donde se mostrara letras y anuncios sino más bien información de

mayor atracción para los clientes que deseen contratar el servicio que ofrece la empresa.

Según la tecnología utilizada:

Actualmente podemos construir páginas dinámicas en base a los lenguajes de programación y así mismo diferente software para elaborarlos, se mencionarán a continuación:

- **Lenguaje HTML**

Es el lenguaje más básico que cualquier usuario con los más sencillos conocimientos de diseño puede elaborar su exclusivo y único sitio web sin ningún inconveniente.

Hay que tener en cuenta que tiene una desventaja y es que son completamente estáticas y esto las hace muy básicas para lo que queremos mostrar dentro de la misma.

En Flash

Es un software en el que se puede elaborar páginas incluso con muchas animaciones ya que consta con esa posibilidad de implementación. Todo esto incluye algunos efectos o sonidos en ciertas partes movimientos esto hace que sea más llamativas e interactivas. La única desventaja que se conoce es que al momento de cargarlas las páginas se vuelven lentas y pesadas al momento de ejecutarlas.

- **En lenguaje del servidor**

Es una tecnología que es utilizada en la actualidad para las páginas dinámicas. En ella se implementan diferentes lenguajes de programación como PHP, ASP y de la misma manera utilizan algunas de las bases de datos para guardar la información que se guarde dentro del contenido de la página.

De la misma manera se explica cada una de las ventajas y las desventajas que presentan las páginas estáticas frente a las dinámicas ya que éstas son más visibles y prácticas para interactuar con el usuario y posible comprador del producto en cuestión. (Escriba, 2020)

La tecnología para utilizar y lenguaje de programación para la elaboración de la página web son: HTML, css (básico), js (intermedio) y Bootstrap (intermedio). Esta tecnología ayuda de manera práctica al realizar el proyecto en cuestión porque cada una aporta con sentencias y diferentes funciones necesarias en el manejo y el correcto desarrollo del proyecto.

Según su complejidad:

Corporativas: Se sabe que casi todas las páginas web de compañías siempre terminan ofreciendo poca información que conlleva a mostrar los servicios clientes y nada más.

- **Foros**

Implementar un foro a la página web ayuda a la interacción del cliente y muestra las opiniones de cada uno de los clientes para ayudar a verificar como se puede mejorar el servicio que ofrece la empresa, al menos que si una persona desea opinar tenga algún permiso para poder acceder al foro.

- **Portales**

Esto le permite acceder a muchas áreas de su hogar que generalmente son recursos infinitos que le brindan experiencia, como chat, chat, cuentas de correo electrónico, motores de búsqueda, registrarse para obtener algunas ganancias y nuevas noticias. Web para autorizar. Es mejor buscar temas específicos o que sean importantes para usted. (Garcia, 2009-2013)

Analizando cada una de las opciones que da la investigación para la correcta elaboración de la página web se centrará en el diseño, el cual será un sitio virtual completamente dinámico e interactivo que se encargará de mostrar información necesaria para cada uno de los usuarios y todas las promociones que la empresa desea mostrar para captar la atención de los clientes.

2.3 CONCEPTOS TÉCNICOS

2.3.1 Hardware

¿Cómo funciona una Página Web?

Según (Mozilla, 2005-2019) Al observar una página web no se verifica lo que sucede detrás de ello solamente lo que el usuario necesita visualizar, ya que si interactuaran con los códigos de programación no entenderían de lo que se trata.

A continuación, mostraremos con es la interacción entre el servidor y el usuario para poder entender el funcionamiento:

Para entender los clientes son dichos dispositivos enlazados mediante software instalados en el mismo, que le permiten tener acceso a la red de internet donde pueden interactuar con las páginas sociales y del mismo modo informar a través de la conexión a internet.

Por lo contrario, los servidores son las computadoras que almacenan dichas páginas y aplicaciones en donde el usuario tiene el acceso ilimitado para poder interactuar en internet.

Además del cliente y el servidor, también tenemos que verificar:

Tu conexión a Internet: Permite enviar y recibir datos en la Web. Básicamente es el recorrido entre tu casa y la tienda.

TCP/IP: Protocolo de Control de Transmisión y Protocolo de Internet, protocolo que verifica como deben viajar los datos por medio de la web ya que son llamados los protocolos de comunicación estos te permiten realizar algún pedido o comprar productos pudiendo ser un coche o un barril.

DNS: Los servidores del Sistema de Nombres de Dominio (DNS, por sus siglas en inglés), se dice que son como un libro de muchas Direcciones de sitios web. Si el usuario escribe una dirección web en el buscador este busca la DNS antes de revisar el sitio. De esta

manera el buscador averigua en que servidor se encuentra el sitio web y enviar los mensajes HTTP al lugar donde se encuentra.

HTTP: El Protocolo de Transferencia de Hipertexto este verifica el idioma para que los clientes y servidores se puedan comunicarse un claro ejemplo es cuando seleccionas el idioma para poder realizar tus compras.

Archivos componentes: Este se compone de archivos distintos que son como los diferentes productos que se compran en línea, a continuación, se señalaran los más importantes:

- **Archivos de código:** los sitios web se construyen principalmente con HTML, CSS y JavaScript, aunque te encontrarás con otras tecnologías más adelante.
- **Recursos:** Este es un nombre colectivo para el resto de materiales que conforman un sitio web, como imágenes, música, video, documentos de Word, archivos PDF, etc. (Mozilla, 2005-2019)

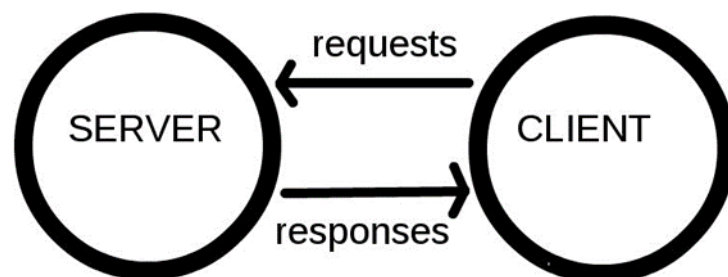


Ilustración 5 Interacción entre cliente y servidor

Fuente: <https://xdocs.cz/doc/como-funciona-la-web-48gerz2ed5n2>

2.3.2 Hosting web

A continuación, si se sigue los pasos para elaborar la página web el siguiente paso sería elegir un hosting adecuado para la página a implementar. Actualmente existen muchos de ellos para la implementación de un sitio web hay que tomar en cuenta el que necesites dependiendo del tamaño de tu proyecto.

Hosting compartido

Este hosting es el más óptimo para medianas y pequeñas empresas ya que es un servidor que puede albergar una gran cantidad de usuarios.

¿Qué recibirás?

Este hosting presenta las herramientas necesarias para la elaboración de tu sitio web a continuación se mostrarán las opciones:

Instalador de un solo clic. ¡Instala fácilmente las herramientas más populares, como scripts de e-commerce, sistemas de gestión de contenido (CMS), plataformas de blogs, software de foros y más!

Administrador de acceso. Al trabajar en un proyecto con varias personas, compartir datos personales de la cuenta puede ser un asunto delicado. ¡Evita problemas y concede acceso a los servicios que elijas sin compartir información personal!

FTP / Administradores de archivos. Edita convenientemente tus archivos, directorios o código usando administradores de archivos basados en la web. O usa tus clientes FTP favoritos como FileZilla.

Copias de seguridad semanales. Obtén automáticamente copias de seguridad de archivos y bases de datos en el panel de control. ¡Almacena hasta 3 copias únicas!

Administrador de caché. El almacenamiento en caché permite que tu sitio web no tenga que manejar muchas solicitudes de PHP gracias a la posibilidad de generar páginas estáticas. ¡El resultado es sitios web más rápidos, visitantes más felices y mejores resultados!

Registro de dominio gratis. Si eliges un plan anual Premium o Empresarial, incluiremos un dominio gratis durante el primer año.

Potente panel de control. Incluso creamos un panel personalizado que te ayudará a administrar todo con la máxima eficiencia.

Cloud hosting

Actualmente se adiciono un alojamiento en la nube ya que este busca lo simple del hosting compartido y de la misma manera ofrece un servidor virtual. Dando aún más facilidad al usuario de guardar y respaldar su información directamente en la nube.

El cloud hosting es como un automóvil híbrido: se obtiene potencia y comodidad.

Hay que tener en cuenta que estas funciones ayudan a futuro si uno de los servidores colapsa los demás al estar en la nube tiene un respaldo de información y no fallara ya que ellos mismos se aseguran de que funcione correctamente. Si se obtiene un respaldo de información en servidores físicos con mayor facilidad se podrá restaurar la información que se encuentra en la nube.

Beneficios que posee:

Los más importantes se los mostrara a continuación:

Una dirección IP dedicada. Si se asigna una ip, esta será la única para dicho servidor web.

Recursos aislados. Si tienes recursos compartidos con la nube esto será exclusivo para ti y nadie más.

Un certificado SSL de por vida gratis. Aquí se aplican lo https para que cada uno de los visitantes se sientan seguros y como esta opción es reciente que este hosting lo implemente es muy interesante.

Integración de CloudFlare. Añadir protección adicional no estaría de más por ello aplicara la protección DDoS, WAF, estas opciones de herramientas tienen funciones más avanzadas para proteger. (hostinger.com, 2004-2020)

Cloud hosting es el servidor web a utilizar ya que se ajusta al presupuesto, además tiene muchos beneficios como tener la posibilidad de que sea personalizada y ese es un factor muy importante en el desarrollo del sitio web en cuestión, ya que todas las herramientas que contienen ayudaran a elaborar una página web de calidad ajustándose a las necesidades del proyecto.

2.3.3 Software

Lenguaje HTML

Gracias a la existencia del lenguaje de programación HTML se han publicado muchos sitios webs. Este lenguaje es completamente estático para desarrollar sitios webs. (acrónimo en inglés de HyperText Markup Language, en español Lenguaje de Marcas Hipertextuales). Desarrollado por el World Wide Web Consortium (W3C). Los archivos pueden tener las extensiones (htm, html).



Ilustración 6 Formato HTML

Fuente: <https://flywheel.neocities.org/index.html>

Sintaxis:

```
<html> (Inicio del documento HTML)
<head>
(Cabecera)
</head>
<body>
(Cuerpo)
</body>
</html>
<b> </b> Negrita
<p> </p> Definir párrafo
<etiqueta> Apertura de la etiqueta
</etiqueta> Cierre de la etiqueta
```

Ventajas:

- Fácil manejo que permite explicar hipertexto.
- Enunciado presentado de forma organizada y agradable.
- Cuando se cuentan con editores de páginas webs no es necesarios tener mucho conocimiento de programación.
- Archivos pequeños.
- Despliegue rápido.

- Lenguaje de fácil aprendizaje.
- Lo admiten todos los exploradores.

Desventajas:

- Lenguaje estático.
- La interpretación de cada navegador puede ser diferente.
- Guarda muchas etiquetas que pueden convertirse en “basura” y dificultan la corrección.
- El diseño es más lento.
- Las etiquetas son muy limitadas. (Valdés, 2007)

Lenguaje de programación PHP

PHP es el más usado para el desarrollo webs ya que se puede ejecutar en html este lo ejecuta el servidor luego el html lo adapta y esto es enviado al cliente.



Ilustración 7 PHP

Fuente: <https://es.wikipedia.org/wiki/PHP>

Ventajas

- Para las personas que empieza el mundo de la programación es muy fácil de manejar, pero para los programadores profesionales es muy complejo.
- Este lenguaje es más orientado para las páginas webs dinámicas.
- Este código está oculto tanto para el navegador como el cliente esto lo hace más confiable.
- Licencia abierta de uso.
- Se dice que tiene un rendimiento muy mejorado y potente, pero esto solo se obtiene en las últimas versiones.

Desventajas

- Las últimas versiones de php incluye un servidor incorporado mientras las antiguas se necesita un servidor web para ejecutar la aplicación.
- Para poder trabajar con PHP se debe tener un conocimiento mínimo o común del manejo de HTML. (González, 2019)

Python

Esta aplicación se elaboró a principios de los noventa, es orientada completamente a objetos y esto significa que con ella se puede elaborar diferentes juegos sean de web o de escritorio el detalle más importante es que es de código libre y no se necesita pagar licencias para utilizarlo. (web, s/f)



Ilustración 8 Python

Fuente: <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/c/c3/Python-logo-notext.svg>

Ventajas

- Es escalable y flexible.
- Funciona en múltiples plataformas (Windows, Mac, Linux).
- Soporte de programación de interfaces gráficas de usuario.
- Conexión con las bases de datos más usadas.
- Se integra fácilmente con lenguajes como C, C++, y Java entre otros.

Desventajas

- No dispone de una buena documentación.
- Es más lento comparado con otros lenguajes como Java o C.
- Difícil de ejecutar múltiples hilos. (González, 2019)

ASP.NET

ASP.NET es un programa de Microsoft que utiliza tecnología gratuita para crear sitios web con sitios efectivos. Fue desarrollado por los ingenieros Anders y Guthrie como el desarrollador del sistema Working Web Platform (ASP). ASP.NET, a diferencia de otros servidores como Apache específico del servidor, está diseñado para funcionar solo con el servidor IIS de Microsoft.



Fuente: <https://hostingasp.cl/que-es-asp-net/>

Ilustración 9 Framework de microsoft

Ventajas

- Gestión de memoria por recolector de basura.
- Incrementos de números medios simplificados con scripts .NET.
- Una plataforma que permite cobertura y estabilidad.
- Utilice el código original para cada compilación de herramientas.

Desventajas

- Potente uso de recursos para administrar el código CLR
- Derecho a utilizar el contrato CLS.
- El recolector de basura consume muchos recursos (Anonimo, DEVMAGAZINE, 2018)

Ruby

Actualmente, existen muchos entornos de desarrollo para aplicaciones web gratuitas o de pago. Sin embargo, en este caso, hablaremos de ciertas cosas como Ruby on Rails. Este es el proceso de apertura de raíz donde se desarrollan aplicaciones web populares como Twitter, Scribd y GitHub. Un entorno de desarrollo web desarrollado por David Heinemeier Hansson en 2003 con el objetivo de facilitar a los programadores la manipulación de datos de forma eficiente. Ofrecemos una amplia gama de bibliotecas que contribuyen al desarrollo de aplicaciones web.

Sus principales características son:

- Tecnología conveniente, fácil de implementar
- Su éxito radica en la rapidez de aplicación.
- El método es diferente de otros métodos.
- Es más rápido de aprender que otros idiomas.
- Es expandible.
- Es completamente nuevo ya que no dispone de mucha documentación.

Ventajas

- Es de código abierto.
- Detrás hay una comunidad productiva solidaria.
- Úselo para almacenar líneas de código.
- Hay formas más fáciles de realizar interacciones.

Desventajas

- No es muy popular.
- Antes de usarlo hay que aprender el lenguaje de programación.
(dken2302, s.f.)

CSS

La hoja de estilo en cascada es una traducción al español de CSS. El idioma es un idioma que organiza la calidad de los documentos en hojas. Se utilizan para traducir documentos en pantalla, imprimir documentos, documentos de audio o dispositivos táctiles basados en iluminación Braille.

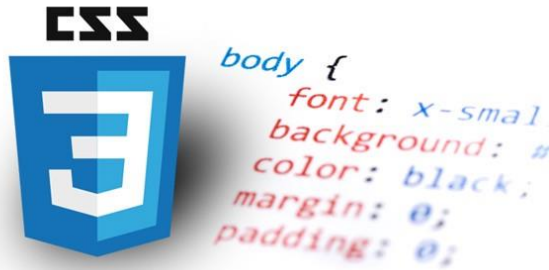


Ilustración 10 CSS

Fuente: <https://disenowebakus.net/posicion-de-los-cuadros-box-en-css.php>

Desarrollado por el Consorcio World Wide Web (W3C), puede compartir contenido escrito en HTML, XML, XHTML, SVG o XUL. De esta manera, los colores, las paredes, los bordes, los bordes y las diferentes fuentes se colocan en diferentes hojas de estilo. Esto es muy útil para muchos desarrolladores de aplicaciones o desarrollo de aplicaciones web. Puede cambiar el aspecto de una página web rápida y fácilmente controlando el estilo y el diseño de una página relacionada.

Esto funciona con un conjunto de criterios que están integrados en el marco del sistema operativo. Cada ley tiene un votante y una notificación. La información se incluye en una serie de bucles, que contienen propiedades o características, y la propiedad está separada por valores. Por ejemplo, `h2 {color: red;}`. En este caso, `h2` es selectivo, la propiedad de color y el valor es rojo. Los selectores ordenan que estos elementos y propiedades HTML se vean afectados.

Ventajas de los CSS

Otro factor importante para saber después de explicar qué es CSS son los beneficios que ofrece:

Más fácil de usar: CSS le permite guardar y guardar una variedad de estilos de contenido web, independientemente del tamaño. Imagínese un sitio web con más de 10,000 páginas. ¿Cómo puedo cambiar el estilo de cada página? Sin el archivo CSS, sería muy complicado. Por ejemplo, CSS le da más control sobre su presentación web que el contenido HTML.

Más accesibles: CSS le permite personalizar el diseño de su sitio web para que se adapte a sus necesidades. Por ejemplo, una persona con discapacidad visual.

Más optimizados: El ancho de banda requerido para cargar una página web usando CSS es mucho menor que en otras páginas. La documentación de estilo se guarda y no es necesario que vuelva a cargar el sitio web varias veces. CSS también reduce los costos de ancho de banda y dirección en más del 50%. Entonces es rápido y fácil.

Multidispositivo:

Styles Docs. le permite configurar pestañas para diferentes dispositivos, como teléfonos móviles, tabletas, lectores de voz y más. (Fundació Jesuïtes Educació, 2018)

JavaScript (JS)

JavaScript es uno de los lenguajes de programación más populares para cualquiera que haya decidido ingresar al mundo del desarrollo web y quiera aprender los conceptos básicos de la programación. Puede utilizar JavaScript y un editor de texto para generar el primer código y decir "Hola mundo" en su navegador web. También es famoso por el comienzo de la línea JS. Su función principal es agregar interacciones a su sitio web. JS proporciona una funcionalidad avanzada en la aplicación que se vincula a la biblioteca a través de scripts implementados en el navegador del usuario. Está en el centro del código HTML a través de la etiqueta `<script>`.



Ilustración 11 JavaScript

Fuente: <https://Códigoonclick.com/introduccion-a-javascript/>

Ventajas

- Más rápido que otros lenguajes de programación
- No consume recursos del servidor
- Diversas Bibliotecas
- Más rápido que otros lenguajes de programación
- No necesita compilador

Desventajas

- La detección de errores en el código es más difícil
- No todos los navegadores y dispositivos son compatibles
- Posee pocos recursos nativos en el lenguaje
- Puede llegar a ser susceptible en cuanto a seguridad, pues debido a la libre ejecución del script, el navegador puede interpretarlo de manera distinta, mostrando resultados diferentes a lo esperado. (Pelhon, 2019)

Al analizar cada uno de los lenguajes de programación que existen dentro de la plataforma internet para la creación de una página web, nos enfocaremos en HTML, CSS y JS debido a que la página web a implementar será dinámica.

2.3.4 Base de datos

MySQL

MySQL es un lenguaje basado en bases de datos (RDBMS) basado en lenguaje de consulta (SQL). MySQL funciona en casi cualquier plataforma, incluidas Linux, UNIX y Windows. Aunque MySQL se puede usar en una variedad de aplicaciones, MySQL es más adecuado para aplicaciones web y publicaciones en línea y es un componente clave de una plataforma empresarial de código abierto llamada LAMP. LAMP es una plataforma de desarrollo web que utiliza Linux como sistema operativo, Apache como servidor web, MySQL como sistema de recopilación de datos y PHP como lenguaje estándar (a veces utilizado en Perl o Python en lugar de PHP). (TechTarget, 2005)



Ilustración 12 MySQL

Fuente: <https://www.logo.wine/logo/MySQL>

PostgreSQL

Query Language Query (SQL) es un lenguaje estándar utilizado por muchas bases de datos que administra los datos de una relación u objeto. Es un lenguaje claro, las instrucciones explican cuál debe ser el resultado y no cómo lograrlo (como en el proceso de implementación).



Fuente: <https://www.softdor.com/blog/2019/03/ahora-si-es-el-momento-de-postgresql/>

Ilustración 13 El lenguaje estructurado de consultas (SQL)

Sea articulado, muy estructurado, sencillo y tenga una buena experiencia de aprendizaje. Las palabras clave te permiten escribir instrucciones como si lo que quisieras lograr fuera una oración específica (en inglés). Ejemplo: Elija el nombre VERDADERO donde Población > 5000 PREGUNTAS GENERALES; Recuperó los nombres de los condados con poblaciones de más de 5000 y los mostró según su tamaño. Sin embargo, los lenguajes explícitos no tienen un lenguaje de implementación dominante. Su calidad lo convierte en el estándar para medir datos. De hecho, el mayor éxito de los sistemas de procesamiento de datos en términos de interacción y uso del lenguaje es: SQL. Aparte de los requisitos estándar básicos, la mayoría de las actualizaciones suelen actualizarse, como Oracle y Microsoft SQL Server. Consta de varios tipos de funciones:

- Procedimiento de registro y creación de bases de datos (creación de tablas).
- Pasos para agregar, eliminar o cambiar (insertar, eliminar, actualizar)
- Pasos (opcional) para recuperar datos seleccionados de acuerdo con conceptos complejos, incluidas varias tablas asociadas con campos comunes.
- Elementos matemáticos: en SQL, puede ingresar funciones matemáticas, así como comparaciones (por ejemplo, $A > B$ 3).
- Mapear e imprimir instrucciones: puede consultar la tabla integrada o guardarla como una nueva tabla.
- Conexión de función: puede usar funciones como promedio (promedio), total (total) y promedio (promedio) en una columna de tabla para obtener un número y combinarlo en una consulta más compleja. (Sarría, s/f)

Microsoft SQL Server

Microsoft SQL Server es un sistema de gestión de datos (RDBMS) desarrollado por Microsoft. El lenguaje principal en cuestión es Transact-

SQL, una aplicación estándar ANSI / ISO Structured Query Language (SQL) utilizada por Microsoft y Sybase.



Ilustración 14. Microsoft SQL Server

Fuente: <https://www.iperiusbackup.net/es/sql-server-express-copia-de-seguridad-caracteristicas-ediciones-comparativas/>

Características de Microsoft SQL Server:

- Asistencia en transacciones.
 - Escalabilidad, estabilidad y seguridad.
 - Soporta métodos guardados.
 - También incluye un poderoso entorno gráfico que le permite usar comandos DDL y DML en un gráfico.
 - Los datos y los datos se almacenan en el servidor, lo que le permite operar en modo servidor-cliente, donde el canal o cliente de red solo tiene acceso a la información.
 - Además, puede administrar datos de otros servidores de datos. Este sistema incluye un pequeño sistema llamado MSDE con un motor de datos, pero en 2005 se convirtió en SQL Express Edition y se enfrenta a un pequeño sistema que se distribuyó sin cargo.
- (Jose, s/f)

MongoDB



{ name: mongo, type: DB }

Ilustración 15. MongoDB es una base de datos documental

Fuente: <https://www.genbeta.com/desarrollo/mongodb-que-es-como-funciona-y-cuando-podemos-usarlo-o-no>

MongoDB es una base de datos. Es decir, guarda los datos en forma de documento JSON. Creemos que esta es la mejor manera de pensar en los datos. En comparación con la estructura tradicional de filas y columnas, esto es más notable en resistencia.

- La forma más eficiente y eficaz de trabajar con datos.
- Soporta elementos clasificados como matriz como valores.
- Funciona con un esquema potente y flexible.
- Un motor de búsqueda integral que le permite filtrar y ordenar por categoría independientemente de cómo ingrese el documento.
- Un motor de búsqueda integral que le permite filtrar y ordenar por categoría independientemente de cómo ingrese el documento.
- La pregunta en sí es JSON, por lo que es fácil de configurar. Olvídense de combinar palabras clave para crear consultas SQL confiables.
(MongoDB, 2020)

Al realizar la correspondiente investigación sobre las bases de datos, para la elaboración de la página web se decidió utilizar Mysql, ya que, consta con un lenguaje estructurado, el código es completamente abierto y se puede ejecutar en cualquier tipo de plataforma sea de: Windows, Linux. De todas las bases de datos Mysql es la que más se enlaza a las publicaciones web y desarrollos en línea de esta manera verificamos que cumple con los parámetros necesarios para el desarrollo de la página web.

2.4 DOMINIO

El dominio contiene varios elementos con la letra "." (Punto) como límite. Las palabras que componen un nombre de dominio según la posición. La parte principal o superior es la parte al final del nombre de dominio. A la izquierda está el segundo dominio y, a veces, el tercer paso.

Ejemplo:

- **www.anetcom.es, www:** siglas de 'World Wide Web', telaraña mundial. Determina que estamos en Internet.
- **anetcom:** dominio de segundo nivel.
- **es:** dominio de primer nivel.

2.4.1 Dominios de primer nivel

Hay algunos extras en cada área que indican el área a la que llegará mientras visita el sitio web. Los dominios pequeños representan los servicios que tienen que determinan las características y la ubicación de los enlaces. Esto se llama para representar el nivel más alto de nombre distribuido en Internet. En el sistema de nombres de dominio, el primer nivel es el enlace más grande del sistema proporcionado por la red. Hay dos grupos, nativos y terrestres.

2.4.2 Dominios genéricos

Es un área con licencias internacionales para empresas y particulares en todo el mundo y no tiene vínculos regionales. También se les conoce como seculares o seculares.

- **.com** Para empresas y sitios web en cualquier entorno empresarial. Esta área es muy popular y se utiliza para casi todos los propósitos en la actualidad. Inicialmente, ".com" se creó para empresas y empresas estadounidenses.
- **Net** Entretenimiento de entretenimiento para organizaciones u organizaciones relacionadas con Internet (como proveedores de

servicios). Con el tiempo, también es una opción eficaz para todo tipo de propósitos

- **.org** Este dominio es utilizado por organizaciones, asociaciones, fundaciones y otras organizaciones para actividades caritativas o comerciales
- **.gov** Para sitios del gobierno de EE. UU.
- **.edu** Guardado para instituciones educativas ... Usado para 1000 bases militares de EE. UU.
- **.int** Sirvió para miembros de la Unión Internacional de Comunicaciones. En este sentido, se pueden encontrar organizaciones formadas por tratados internacionales entre gobiernos como Naciones Unidas.

2.4.3 Dominios geográficos

También se conoce como regiones. Había escrito dos letras, que corresponden al prefijo de cada país. Estos territorios, que están bajo la jurisdicción de la jurisdicción, están reservados, exclusivos para las empresas que operan y se registran en un país en particular. A continuación, se muestran algunos ejemplos de muchas de las áreas disponibles:

Tabla 3 Dominios geográficos

Extensión	País
.es	España
.de	Alemania
.fr	Francia
.pt	Portugal
.it	Italia
.uk	Reino Unido
.us	Estados Unidos
.jp	Japón

Fuente: Elaboración propia

Esta integridad territorial era una cuestión de dependencia de la guerra política, que a veces conducía a situaciones dramáticas. Un buen ejemplo es Tuvalu, una antigua colonia británica en la Polinesia que ha sido independiente desde finales de la década de 1970, incluidas cientos de islas. Debido al bajo costo de conectarse a Internet, Tuvalu ha adquirido el dominio ".tv". En virtud de un acuerdo para mejorar las condiciones de vida de 10.000 habitantes, Tuvalu ha transferido la propiedad de su territorio a una empresa

2.4.4 Dominios de segundo nivel

Este es el nombre a la izquierda del dominio de nivel superior (".com", ".es", ".fr", etc.). Como hemos visto, `www.anetcom.es` es un `anetcom`. El nombre registrado en el primer nivel como arriba es el dominio de segundo nivel. Como en el ejemplo anterior, el segundo dominio se centra en el nombre, abreviatura o abreviatura de una organización, institución, organización, empresa o propietario del dominio. Los nombres de dominio están sujetos a varias condiciones dentro del sistema. Si se encuentra en ".com", ".org" o ".net", las reglas de funcionamiento son mínimas. Para nombres de dominio como ".es", las reglas suelen ser más estrictas. Todo esto se explicará en detalle más adelante.

2.4.5 Subdominios

Una vez que se establece un dominio, es posible que le interese usarlo para actualizar otras Direcciones. Por ejemplo, suponga que tiene un dominio "empresa.com" que está delegado a un DNS específico. Desde allí, puede crear la dirección "sales.company.com" para fines más específicos. Este tercer dominio se llama subdominio. De esta forma, "ventas" es el dominio y "empresa.com" es el dominio. El dominio está a la izquierda de una dirección web y generalmente se refiere a una empresa o departamento dentro de una organización. Como puede ver, la oportunidad de marcar después de encontrar un área es muy simple y útil para múltiples imágenes.

2.4.6 Dominios de tercer nivel

Este nombre aparece directamente a la izquierda del dominio de segundo nivel. Ejemplo: www.internautas.org.es Los nombres de dominio registrados con dominios secundarios (como ". org.es", ". com.es", ". co.uk") son dominios de terceros. (Filmac Centre, S.L., 2004)

En donde se registra los dominios se realiza por medio de un intermediario (GoDaddy, NameCheap, 000webhost = Todos estos ofrecen servicio de venta de dominio, prueba de que está libre el nombre que se desea y a cuantos años de sea contratar el nombre/dominio) y estas páginas contactan al ICAAN (*La Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números (en inglés: Internet Corporation for Assigned Names and Numbers; ICANN) *) Donde ellos son los que realizan el registro del dominio, dependiendo la extensión (.com .org .xyz) tienen un tiempo para que aparezcan en los buscadores, una vez realizado esto, regresan la notificación al intermediario y posteriormente notifican al comprador del dominio que está registrado.

Según (Webhost.com, 2007-2020) Webhost es uno del hosting web es más reconocido en la red de internet y más aún porque consta con una modalidad completamente gratuita, para todos los desarrolladores web. Esta asociación promete a cada cibernauta 1.5GB de almacenamiento y de la misma manera 100 GB de circulación al mes para establecer páginas web de forma totalmente gratuita. Así mismo hay diferentes modalidades de pago con diferentes características que se ajustan a las necesidades de los usuarios.

El dominio a utilizar será el dominio de primer nivel ya que se acopla a las necesidades de la plataforma virtual a elaborar, ya que muestra directamente a que se dedica la empresa, que tiene la página virtual y que información mostrara a los usuarios. Es necesario utilizar este dominio porque es el que más reconocimiento tiene al nivel mundial y de mayor confianza para los usuarios. El nombre la página web se mostrará de la siguiente manera: **www.StarTVSamborondon.com**.

2.5 Seguridad de la página web

Lo siguiente incluye un panel de control para garantizar el cumplimiento de las reglas de seguridad de su sitio web. El poder se divide en dos etapas de complejidad.

Básico (B): El esfuerzo y los recursos necesarios para implementarlo son manejables. Esto se puede implementar usando funciones simples integradas en las aplicaciones más populares. Previene ataques instalando equipos de seguridad habituales.

Avanzado (A): El esfuerzo y los recursos necesarios para implementarlo son enormes. Necesita un programa que requiera configuraciones complicadas. Es posible que sea necesario reparar la falla. El control puede hacer esto:

- Procesos (PRO): aplica a la dirección o al personal de gestión.
- Tecnología (TEC): aplica al personal técnico especializado.
- Personas (PER): aplica a todo el personal.

(INSTITUTO NACIONAL DE CYBERSEGURIDAD, s/f)

2.6 Certificado de seguridad

HTTPS

En los últimos años se ha discutido si implementar HTTPS en una página web tiene un impacto positivo en su posicionamiento en buscadores. En 2014, Google anunció que contar con un certificado HTTPS tendría una influencia positiva dentro de su ranking. Por otra parte, también manifestó su voluntad de garantizar la seguridad en Internet y de motivar a los propietarios de páginas web a que implementen certificados de seguridad en sus webs. Según sus declaraciones, en el futuro, aquellas páginas sin un protocolo de cifrado serán vistas con una "X" roja en Google Chrome. Por el momento, todas las páginas web HTTP se muestran, por defecto, en color blanco en la barra de navegación, mientras que las HTTPS se muestran en color verde. En algún punto, HTTPS deberá ser estandarizado para todas las páginas web por igual.

Sin embargo, después del programa de Google, los sitios HTTPS son una característica valiosa e importante para los usuarios. Los usuarios de Internet están cada vez más comprometidos con la seguridad de los datos, e incluso los usuarios experimentados pueden determinar si un sitio ofrece una garantía de seguridad de los datos.

Las nuevas páginas web pueden incluir un certificado SSL o HTTPS desde su creación. Para webs ya existentes, el cambio a HTTPS no demanda mucho esfuerzo. El primer paso es conseguir un certificado SSL para el respectivo dominio.

Adquirir un certificado SSL

Los certificados SSL son el tipo de ID de sitio web. Las autoridades de certificación (CA) que emiten certificaciones son responsables de verificar el origen y la autenticidad de la información en Internet. Un certificado SSL se almacena en el servidor y se requiere cada vez que un usuario visita el sitio web HTTPS. Existen diferentes tipos de certificados, especialmente aquellos que son diferentes al tipo de evaluación que brindan:

¿Cómo se puede comprobar si una web cuenta con un certificado válido?

Cuando un usuario visita una página web con un certificado SSL válido, lo reconocerá automáticamente en la URL:

<https://www.ejemplo.es>

La "s" de HTTP significa "seguro", lo que indica que este sitio utiliza un certificado SSL. Dependiendo del tipo de certificado, existen varios indicios de que el sitio está oculto:

- **Certificado SSL de validación extendida (EV):** Las páginas web ocultas con certificados EV se detectan mediante una pequeña clave en el cuadro verde completo en la barra de Direcciones.
Certificados SSL de organización (OV) y de dominio (DV): Los sitios web con un certificado OV o DV tienen un pequeño ícono verde en la barra de direcciones.

- **Certificado SSL inválido:** Un candado de seguridad que se adjunta con un cuadro de advertencia amarillo en la barra de direcciones puede detectar sitios web cuyos certificados SSL han caducado o no son válidos.
- **Página web sin certificado SSL:** Si su sitio web no tiene un certificado SSL, no podrá mostrar la conexión y algunos navegadores le advertirán. (IONOS, 2020)

2.7 Propagación de la página web

Domain DNS (Domain Name System) traduce las URL web (como www.wix.com) a direcciones IP (como 23.236.62.147) que las computadoras usan para intercambiar información a través de Internet. Esto significa que el DNS hace coincidir el nombre junto con el código y envía el sitio web a su navegador. Siempre que visito un sitio web que utiliza un nombre de dominio, utilizo DNS (Sistema de nombres de dominio). Este proceso se conoce como propagación regional.

Importante:

La propagación de un dominio puede tomar hasta 48 horas para completarse.

Durante el periodo de propagación de un dominio:

- No podrá ver su sitio web en línea.
- Puede consultar los sitios web previamente vinculados en línea en su área.
- Es posible que no pueda recibir correos electrónicos vinculados a su dominio.
- Los cambios realizados en el sitio no aparecerán en el sitio web.
- Las páginas web pueden mostrarse correctamente en un navegador o computadora, pero no en otro navegador o computadora
- Se emitirá un certificado SSL cuando se complete la implementación.
(Wix, 2020)

Hay que tener en cuenta cada uno de los pasos a seguir que son muy importantes para que se realice la correcta propagación de la página web ya que

gracias al dominio que se desea contratar se dispersara la información por la red de internet, esto nos podrá ayudar al momento de mostrar al mundo la información que se quiere comunicar tales como: publicidad, anuncios y promociones referentes a la empresa de televisión e internet.

2.8 Herramientas de Google para difusión de páginas web

Google Ads

Google Ads facilita la creación de anuncios eficaces que incluyan imágenes. Hay muchas áreas diferentes que le ayudarán a elegir la estrategia adecuada para su publicidad y su negocio.

Objetivo

- Elige Llamadas para que los clientes te llamen por teléfono a fin de concertar entrevistas, programar tareas o cerrar tratos.
- Selecciona Visitas al negocio si necesitas generar tráfico hacia tu local.
- Opta por la opción Acciones en su sitio web si deseas que las personas compren en tu tienda online, se registren en tu lista de distribución o completen un formulario.

Alcance

Para obtener los mejores resultados de su anuncio, debe encontrar la audiencia adecuada. Google Advertising le permite elegir dónde mostrar una radio específica para su tienda o en diferentes regiones y países.

(Google, 2020)

Search Console

Google Search Console es el servicio gratuito de Google que le ayuda a rastrear, monitorear y completar la apariencia de su sitio web en los resultados de búsqueda de Google. No es necesario que registre su consola de búsqueda para ser incluido en los resultados de búsqueda de Google, pero este programa puede ayudarlo a comprender y mejorar la apariencia de los sitios de Google.

Puedes utilizar las herramientas e informes de Search Console con los siguientes propósitos:

1. Asegúrese de que Google pueda encontrar su navegador web
2. Busque uno nuevo o actualice los elementos de la lista para resolver el problema de solución de problemas.
3. Vea los datos de tráfico de su sitio web con la búsqueda de Google. Con qué frecuencia aparece su sitio web en la búsqueda de Google, aparece la consulta de búsqueda de su sitio web y con qué frecuencia los usuarios hacen clic en esa consulta (junto con otra información)
4. Reciba alertas cuando Google detecte problemas con la visualización de páginas web debido a spam u otras razones.
5. Indique a qué sitio web está vinculado su sitio web.
6. Problemas resueltos con los sitios de AMP, el uso de teléfonos móviles y otros navegadores. (Google, 2020)

2.9 Fundamentación Legal

Prestación de servicios de telecomunicaciones

Artículo 14.- Formas de Gestión. Con sujeción a lo dispuesto en la Constitución de la República, los servicios públicos de telecomunicaciones son provistos en forma directa por el Estado, a través de empresas públicas de telecomunicaciones o indirecta a través de delegación a empresas de economía mixta en las cuales el Estado tenga la mayoría accionaria o a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria.

Artículo 15.- Delegación. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para otorgar títulos habilitantes por delegación, considerará lo siguiente:

a. Para las empresas de economía mixta en las cuales el Estado tenga la mayoría accionaria, el otorgamiento de títulos habilitantes para el uso o explotación del espectro radioeléctrico o para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en esta Ley y en las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

b. Para el caso de empresas públicas de propiedad Estatal de los países que forman parte de la comunidad internacional, la delegación para el uso o explotación del espectro radioeléctrico o para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, podrá hacerse en forma directa. En todos los casos, la delegación se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en esta Ley y en las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

c. Para la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria, se otorgarán títulos habilitantes para la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones y para el uso del espectro radioeléctrico asociado a dicha provisión, en los siguientes casos:

- Cuando sea necesario y adecuado para satisfacer el interés público, colectivo o general;

Cuando la demanda del servicio no pueda ser cubierta por empresas públicas o mixtas en las que el Estado tenga mayoría accionaria;

- Cuando el Estado no tenga la capacidad técnica o económica;
- Cuando los servicios de telecomunicaciones se estén prestando en régimen de competencia por empresas públicas y privadas de telecomunicaciones;
- Cuando sea necesario para promover la competencia en un determinado mercado; y,

Para garantizar el derecho de los usuarios a disponer de servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad a precios y tarifas equitativas. No se requiere la concurrencia de causas para la delegación. El otorgamiento de títulos habilitantes y su renovación para servicios de radiodifusión, estará sujeto a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Comunicación.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA, PROCESO, ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño del presente proyecto es factible y se ajusta a la investigación realizada, porque según la formulación del problema se partió de un análisis de las causas observadas al no utilizar una página web para comunicarse directamente con sus usuarios y aprovechen los beneficios que brinda la Empresa STAR TV ubicada en la Provincia Guayas, Cantón Samborondón, Parroquia Samborondón.

Según (Yepez, 2000) El trabajo eficaz implica expandir y desarrollar recomendaciones de flujo de trabajo adecuadas para abordar problemas, necesidades o requisitos de una organización o grupo social. Esto puede conducir a la creación de una política, programa, tecnología, método o proceso. Para diseñarlo e implementarlo, necesita el apoyo de un programa de realidad, campo o equipo de diseño que integre ambos métodos. (Pág. 4).

3.1.1 Método inductivo

Una característica de este método es que utiliza una razón para obtener una decisión que se desvía de un asunto dado en particular. Esto se acepta como la decisión final sobre qué aplicación es universal. El proceso comienza con la observación de personas reales, el estudio, la comparación y la experimentación con las características y características de los seres sobrenaturales. Y obtienes una posición universal para concluir reglas, regulaciones o raíces. (investigación, s.f)

3.1.2 Método deductivo

“Estamos hablando de un método de reducción que significa una idea o pensamiento para extraer un sentido significativo y efectivo de una presentación o escenario de presentación.” (Raffino, Concepto.de., 2019)

Ejecutar este proyecto tiene como finalidad dar solución al problema encontrado en base al análisis realizado, al ejecutar este proyecto se utiliza el método inductivo al analizar las necesidades que presenta la empresa y se recolecta información por medio de la observación y verificación del proceso que se realiza en la empresa para la entrega de servicios al cliente.

Para realizar la ejecución de este proyecto se utiliza el método inductivo deductivo porque a través de este vamos a hacer la recolección de datos para determinar las desventajas y ventajas de utilizar medios digitales que le den la oportunidad al cliente de aprovechar las promociones que la empresa STAR TV.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación explorativa

Los resultados de este tipo de estudios nos dan un conocimiento detallado o superficial del tema, pero es un paso ineludible para cualquier tipo de estudio que se desee realizar. Este tipo de lectura obtiene datos iniciales o suposiciones y proceso para continuar una investigación compleja (no sé si se puede repetir para una nueva investigación). (Universia, 2020)

3.2.2 Investigación descriptiva

Los estudios cognitivos, como su nombre lo indica, se utilizan para describir la realidad de la naturaleza, los eventos, los individuos, los grupos o las comunidades que se observan para los fines del estudio. (Universia, 2020)

3.2.3 Investigación explicativa

El análisis de datos requiere un gran esfuerzo no solo para explicar los problemas y lo que se observó, sino también para explicar los factores que conducen al entorno de investigación. El análisis de la información busca establecer razones en diversas formas de investigación, juicio y explicación para enriquecer o explicar la teoría, incluso si se confirma el texto original. (Universia, 2020)

3.2.4 Investigación de campo

La exploración de la tierra o el trabajo de campo es la recopilación de datos fuera del laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos necesarios para el análisis se obtienen en un entorno real y no controlado. (Cajal, s/f)

El tipo de investigación a utilizar en este proyecto será la investigación descriptiva ya que el investigador hace un análisis exhaustivo de la información y de la misma manera la procesa, busca una solución al problema ya que el proceso a seguir seguía la recolección de información necesaria para aplicar algún instrumento que nos ayude a llevar a cabo el proyecto.

Para la realización de este proyecto se manejó la investigación de Campo, porque se ha realizado un estudio meticuloso de la problemática en sitio, en el que se producen los acontecimientos; es decir, en el cantón Samborondón

(Yepez A. , 2002) señalan: La investigación de campo es un abordaje sistemático del problema que tenemos ante nosotros, con el objetivo de explicar las causas del problema y su impacto, describirlo, comprender su naturaleza e impacto e identificar los factores que le permiten moverse y crear problemas. Ésta es una investigación. En este proceso de investigación, el investigador contacta directamente y recibe información directamente a través de la observación. (Pág. 2).

El no contar con una página web por parte de la empresa STAR TV afecta de forma directa a las ventas y de la misma manera a los usuarios, con esta investigación lo que buscamos es incrementar las ventas por medio de la aplicación de un sitio web con la finalidad de que el público conozca el negocio y sus promociones, como también mantener una comunicación inmediata con los clientes de la empresa.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación que nos permitirán la recolección de datos sobre las variables involucradas:

- Observación
- Entrevista.
- Encuesta.

A continuación, se detalla cada uno de estos:

Observación: Es un instrumento muy utilizado por los investigadores ya que por medio de este se logra obtener información real de hecho o fenómeno a investigar. Consiste en que el investigador va al lugar de los hechos y adquiere información para así poder buscar una solución.

Es aplicado directamente al establecimiento observando las necesidades que tiene dicha empresa y así mismo recolecto la información para cumplir cada una de las expectativas para incrementar las ventas de esta.

Esta técnica ayuda a darnos cuenta de la realidad que vive cada uno de los clientes al no obtener información de los servicios que la empresa brinda, ya que la manera en que se informan es por medio de conocidos que ya son clientes y gracias a eso se acercan a realizar consultas del servicio que presta la empresa.

La Entrevista: La discusión es una de las técnicas de recolección de datos más valiosas, además de ser una de las técnicas utilizadas en el proceso de investigación. Ya sea que se realicen en una encuesta o se estructuran fuera del marco de investigación actual, comparten las mismas características y siguen los mismos pasos que esta estrategia de recopilación de datos. Por lo tanto, todo lo siguiente ayudará a todos a desarrollar la tecnología en su investigación y a usarla de maneras únicas. (Folgueiras, s/f)

Después de orientarnos con el concepto de la entrevista y estructurarla de manera adecuada, nos dirigimos a los directivos de la empresa STAR TV para realizar la entrevista y así mejorar los servicios que la empresa ofrece.

La Encuesta: Es una técnica que permite la recolección de información, por medio de las preguntas escritas se consiguen respuestas sobre conocimientos, opiniones, necesidades, etc., de un grupo de personas; se utiliza para realizar una investigación masiva de un hecho y saber de las opiniones de una población.

Una encuesta es un cuestionario que le permite recopilar información específica sobre las opiniones, acciones o tareas de uno o más temas de la encuesta. El uso de esta tecnología ha evolucionado a través de cuestionarios diseñados para recopilar datos para presentar investigaciones. (Cacerés, 2004, pág. 164)

En la investigación, la encuesta ayudará a verificar cada una de las necesidades de los clientes y de la misma manera que es lo que ellos desean observar al momento de visualizar la página web.

Esta encuesta se realizará a la población del cantón Samborondón de la Parroquia Tarifa, lugar donde se encuentra ubicada la empresa, con la finalidad de conocer las necesidades, pensamiento y comentarios respecto a la misma.

3.3.3. CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA A REALIZARSE

Confiabilidad de la Encuesta: La confiabilidad se da al recolectar datos ya que se refiere al grado en que su aplicación es repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales, es decir, que se puede confiar en este resultado.

La encuesta tiene que estar diseñada de acuerdo con el marco metodológico, es decir: (problema, objetivos, hipótesis, características de las muestras); las preguntas tienen que ser claras y comprensibles para quienes se les va a realizar, además no deben inferir e incomodar a la persona que se le está realizando, el lenguaje utilizado en las preguntas debe ser siempre cordial y educado de tal forma que no incomode a la persona.

Escala de Likert: Este método se originó en Rensis Likert. Consiste en un grupo de opciones presentadas en forma de declaración o juicio que se espera que responda al problema. En otras palabras, se presenta cada declaración y el

impacto esperado del problema seleccionando una de las opciones de la escala. Cada opción recibe un número.

En este procedimiento de investigación se escogieron las siguientes alternativas:

- Excelente
- Muy Bueno
- Muy malo
- Sin comentarios
- No estoy de acuerdo
- No tengo conocimiento

Encuestas Cerradas: En estas encuestas, a quienes se la aplica Deben elegir una respuesta de una de las opciones presentadas en la lista creada por el investigador. Este método de encuesta proporciona respuestas precisas y fáciles de medir. El problema que puede plantear este estudio es que no hay ninguna opción en la lista de cosas que coincida con la respuesta que desea proporcionar.

Estas alternativas son las que se van a utilizar en las encuestas para obtener los datos y tabularlos de acuerdo con las respuestas obtenidas de la población obtenida en la muestra a ser calculada en este proyecto.

3.3.2 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los instrumentos de la Investigación se han creado para obtener aspectos importantes del marco teórico en función de los objetivos propuestos.

Guía de observación

Las guías de observación son herramientas que permiten a los observadores organizarse en los objetos reales que están estudiando. También es una forma de recopilar información y datos sobre uno o más objetos reales. (Tamayo, 2004)

Cuestionario

El cuestionario es una serie de preguntas diseñadas para crear la información necesaria para lograr los objetivos del proyecto de investigación propuesto. La búsqueda le permite ajustar e integrar su función de recopilación de datos. La

arquitectura estructurada y el diseño deficiente dan como resultado una recopilación de datos deficiente, una calidad de datos deficiente y una calidad de datos deficiente. Por este motivo, la pregunta es finalmente una serie de preguntas sobre una o más variables a medir. (Amador, 2009)

Guía de entrevista

El acuerdo fue flexible y permitió nuevas preguntas e incluso nuevas cuestiones que pudieran surgir durante las negociaciones. De ser así, el acuerdo debe renegociarse para su posterior discusión, incluyendo nuevos asuntos y / o excluyendo asuntos no esenciales. (Cauhé, 1995)

A través de los instrumentos de investigación obtenemos la información necesaria, que será de suma importancia, ya que nos darán la pauta para poder planificar y empezar a ejecutar este proyecto que será de mucha utilidad para los clientes de la empresa.

Los Instrumentos de investigación que utilizamos deben tener validez y confiabilidad, como en toda prueba de medición la veracidad de los datos obtenidos se darán de acuerdo con la eficacia con la que el investigador las utilice para obtener información confiable que nos sirva en la aplicación de este proyecto.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: Ésta es una colección de temas o elementos que se están investigando.

Población es un término estadístico que se refiere a un conjunto finito e infinito de elementos. Este término también es conocido como universo, y se refiere a la totalidad o conjunto de medidas, o al recuerdo de todos los elementos que presentan una característica común. (Pág. 34) (Aguilera, 2001).

El universo de este estudio es la población del cantón Samborondón donde se encuentran los clientes y posibles nuevos clientes para la empresa STAR TV, la población es de 67.590 personas (INEC, 2020).

La muestra fue tomada para determinar la necesidad que tenían los clientes de estar comunicados directamente con su proveedor de internet. Ver tabla 4.

Tabla 4 Distributivo de población

DETALLES	HABITANTES
POBLACIÓN	67.590
TOTAL	67.590

Fuente: (INEC,2010) Investigación de campo

Muestra

Es la parte seleccionada de la población. Que contiene una característica igual a la que no quedo seleccionada, es decir, la muestra es una parte de la población o subconjunto de un conjunto de elementos, que resultan de la aplicación de algún proceso estadístico, generalmente una selección deliberada, con el objeto de investigar las características de los elementos de la población o del conjunto del cual provienen. (Pág. 10) (Aguilera, 2001)

Según Aguilera la muestra es una parte de la población que se selecciona con el objeto de investigar las características o un determinado aspecto importante para encontrar el problema y aplicar los correctivos necesarios y mejorarlos.

La muestra como parte de esta investigación es importante ya que nos da el conocimiento sobre el número de personas a realizar la encuesta las cuales contestarán las preguntas con las cuales se establecerán criterios muy importantes para la investigación.

En el muestreo probabilístico el tamaño de la muestra se calcula utilizando formulas una de ellas es la utilizada en ciencias sociales.

Cálculo de la Fracción Muestra

Para el cálculo de la Fracción Muestra utilizaremos la siguiente fórmula:

Lo cual calcularemos el tamaño de la muestra se toma la siguiente fórmula: (Pacheco Gil, 2003).

$$n = \frac{P \cdot Q \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K} + P \cdot Q}$$

Antes de calcular el tamaño de la muestra, es imprescindible definir el significado de cada letra.

n = Tamaño de la muestra.

PQ = Varianza media de la población (0.25).

N = Población

E = Error máximo admisible (0.05), (al 2% 0.02; al 3% 0.03; al 4% 0.04; al 5% 0.05; al 6% 0.06; al 7% 0.07; al 8% 0.08) a mayor error probable, menos tamaño de la muestra.

K = Coeficiente de corrección error es 2. Es el porcentaje de variación de una variable debido a la variación de la otra variable.

V = Varianza = fluctuación o valor por medio de un determinado valor de la población.

$$n = \frac{0,25 \times 67.590}{(67.590 - 1) \frac{(0,07)^2}{(2)^2}} + 0,25$$

$$n = \frac{16.897,50}{(67.589) \frac{0.0049}{4}} + 0,25$$

$$n = \frac{16.897,50}{(67.589) (0.001225) + 0,25}$$

$$n = \frac{16.897,50}{8.304,65}$$

$$n = 203$$

Calcularemos el tamaño de la muestra del cantón Samborondón que son 67.590 en la cual lo haremos con un margen de error del 7% y el 2% de coeficiente.

POBLACIÓN DE LA MUESTRA DE LA EMPRESA

El tamaño de la muestra de los habitantes del cantón Samborondón n=203

Tabla 5 Población y muestra

Detalle	Población	Muestra
Prospecto	67.590	203

Fuente: Elaboración propia

3.4.1 ANÁLISIS E LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realiza a clientes del Empresa Star Tv del cantón Samborondón, siendo aplicados los siguientes instrumentos de investigación: Guía de observación, formulario de entrevista y encuestas con la finalidad de complementar la información externa. A continuación, se detalla los resultados de cada uno de ellos.

3.4.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.

FORMATO DE ENTREVISTA



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

ANÁLISIS Y SISTEMAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA STAR TV

ENTREVISTADO: Mario Barrionuevo		
CARGO: Gerente Encargado		
	PREGUNTA	OPINIÓN
1.	¿Cuál es el público objetivo al que se dirige la página web?	La comunidad Samborondeña mayores de edad a la cual se ve el interés y la necesidad de adquirir un servicio de calidad y calidez que ayude al mejoramiento de la empresa.
2.	¿Qué los impulsa a que se elabore la página web?	<ul style="list-style-type: none">• El incremento de las ventas• Mejorar el servicio al cliente• Desarrollo como empresa
3.	¿Cuál es el color representativo de la empresa?	El color representativo es el celeste ya que es un color cálido que transmite la tranquilidad y seguridad de lo que ofrecemos.
4.	¿Cómo le gustaría que fuera el diseño de la página web?	Que sea innovador, que llame la atención de los usuarios para ofrecer los productos de tecnología satisfaciendo las necesidades de nuestros posibles clientes.
5.	¿De qué manera cree usted que influiría la elaboración de una página web en su cliente?	Influiría de una manera positiva ya que lograríamos la apertura de las redes de publicidad, comunicación y solvencia en los usuarios.

3.4.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Después de realizada la encuesta tenemos los siguientes resultados por pregunta.

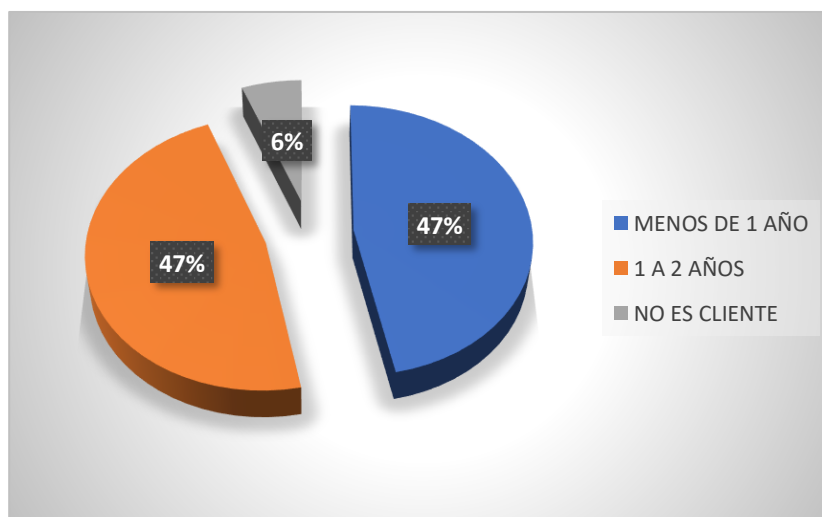
TABLA N. °1

1. ¿CUANTO TIEMPO USTED ES CLIENTES DE STAR TV?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE 1 AÑO	95	47%
1 a 2 AÑOS	96	47%
NO ES CLIENTE	12	6%
TOTAL	203	100%

Fuente: Empresa STAR TV

GRÁFICO N.º 1



Fuente: Empresa STAR TV

Análisis de Datos: Podemos verificar que la mayoría de los encuestados son clientes de STAR TV sin embargo se puede visualizar que un gran porcentaje no son clientes lo que nos ayuda a pensar en una estrategia de ventas a realizarse por medio de la página del proyecto.

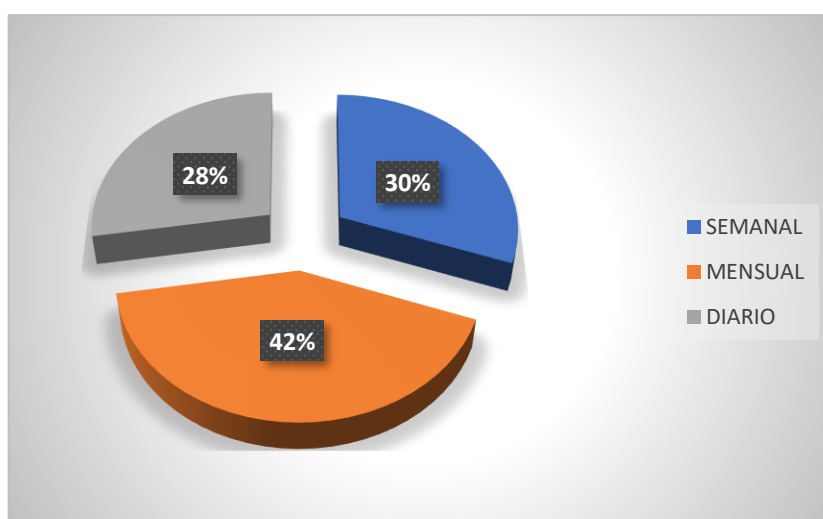
TABLA N.º 2

2. ¿CON QUE FRECUENCIA VISITA NUESTRAS INSTALACIONES?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEMANTAL	62	31%
MENSUAL	85	42%
DIARIO	56	28%
TOTAL	203	100%

Fuente: Empresa STAR TV

GRÁFICO N.º 2



Fuente: Empresa STAR TV

Análisis de Datos: El 42% de clientes encuestados visitan las instalaciones de manera mensual al momento de realizar sus pagos, un 30% visitan las instalaciones semanalmente para reportar algún problema y un 28% nunca se acerca a la oficina.

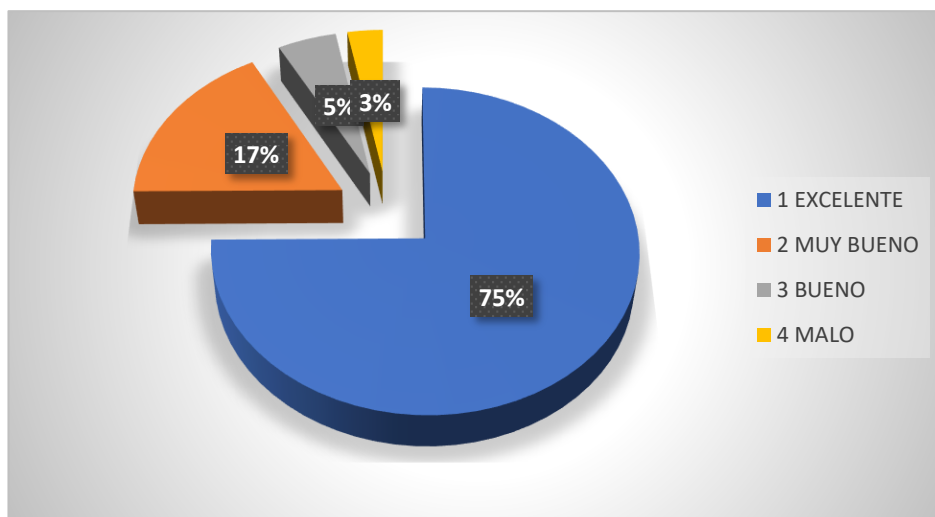
TABLA N.º 3

3. ¿CALIFIQUE UD NUESTROS SERVICIOS DE INTERNET DE STAR TV?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	152	75%
MUY BUENO	35	17%
BUENO	10	5%
MALO	6	3%
TOTAL	203	97%

Fuente: Empresa STAR TV

GRÁFICO N.º 3



Fuente: Empresa STAR TV

Análisis de Datos: Podemos darnos cuenta que la mayoría de los clientes están satisfechos con el servicio que brinda la empresa.

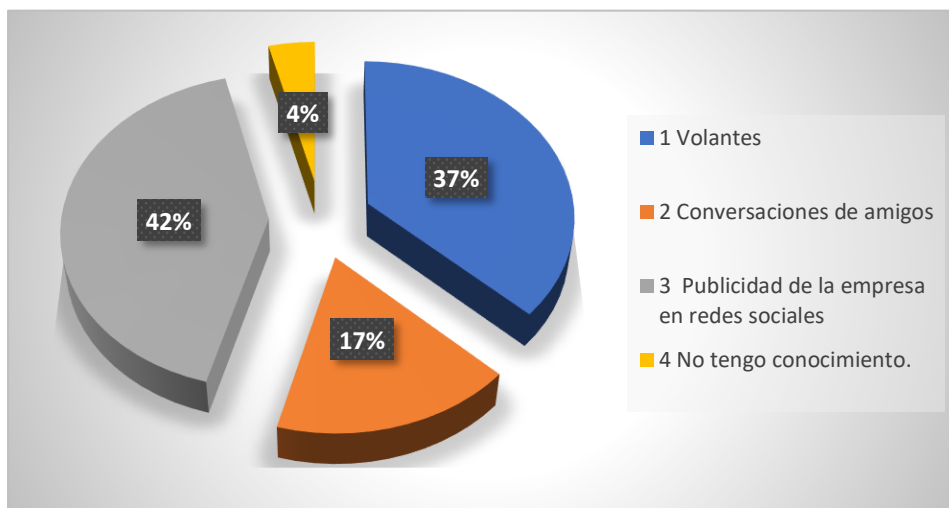
TABLA N.º 4

4. ¿CÓMO SE ENTERA DE NUESTRAS PROMOCIONES?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Volantes	75	37%
Conversaciones de amigos	35	17%
Publicidad de la empresa en redes sociales	85	42%
No tengo conocimiento.	8	4%
TOTAL	203	100%

Fuente: Empresa STAR TV

GRÁFICO N.º 4



Fuente: Empresa STAR TV

Análisis de Datos: El 42% de clientes encuestados se enteran de los servicios que brinda la empresa por medio de las redes sociales y en un 37% se informan a través d volantes publicitarias y el 17% solo escucha de amigos sobre la empresa y el 4% es indiferente.

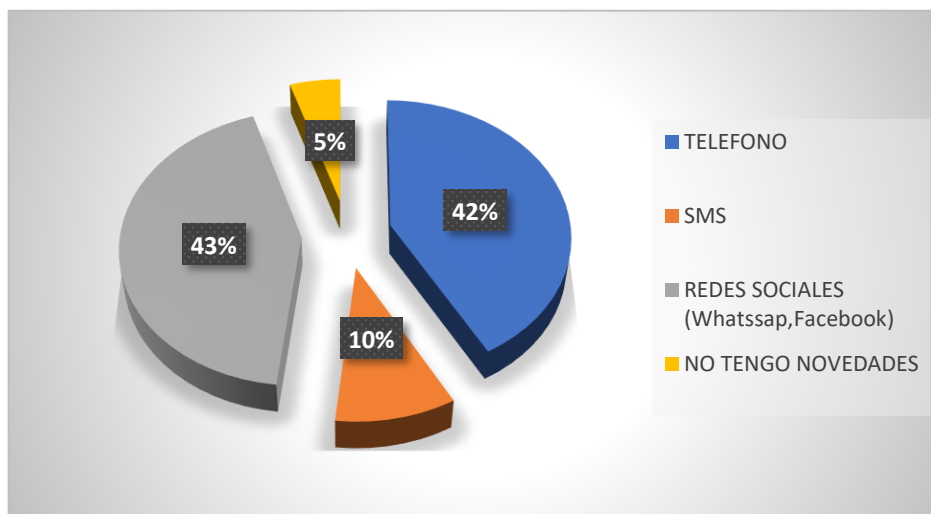
TABLA N.º 5

5. ¿CÓMO SE COMUNICA CON NOSOTROS CUANDO TIENE ALGUNA NOVEDAD CON EL SERVICIO? (TELÉFONO FIJO, TELÉFONO CELULAR, ENVÍO DE SMS, OTROS)?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Teléfono	85	42%
SMS	20	10%
redes sociales	88	43%
no tengo novedades	10	5%
TOTAL	203	100%

Fuente: Empresa STAR TV

GRÁFICO N.º 5



Fuente: Empresa STAR TV

Análisis de Datos: El 42% de clientes encuestados se comunican o reportan los problemas a través de llamadas telefónicas y en un 43% se comunican por las redes sociales para informar cualquier problema, el 10% de clientes comunican sus problemas o preguntan acerca de las promociones y el 5% restante están indiferente.

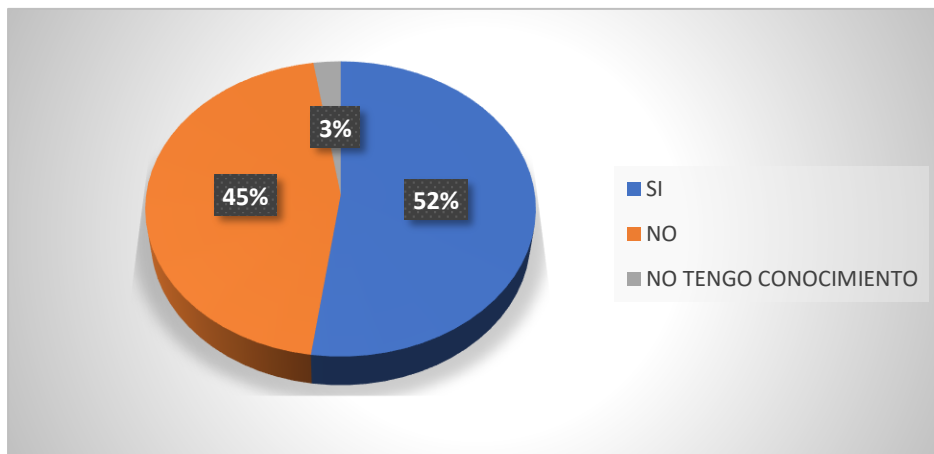
TABLA N. ° 6

6. ¿QUÉ OPINA UD. RESPECTO A QUE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PÁGINA WEB SERÍA FAVORABLE PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA STAR TV?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	106	52%
NO	92	45%
NO TENGO CONOCIMIENTO	5	2%
TOTAL	203	100%

Fuente: Empresa STAR TV

GRAFICO N°6,



Fuente: Empresa STAR TV

Análisis de Datos: El 52% de clientes encuestados están de acuerdo en la implementación de una página web y en un 45% no está de acuerdo y el 3% restante están indiferente.

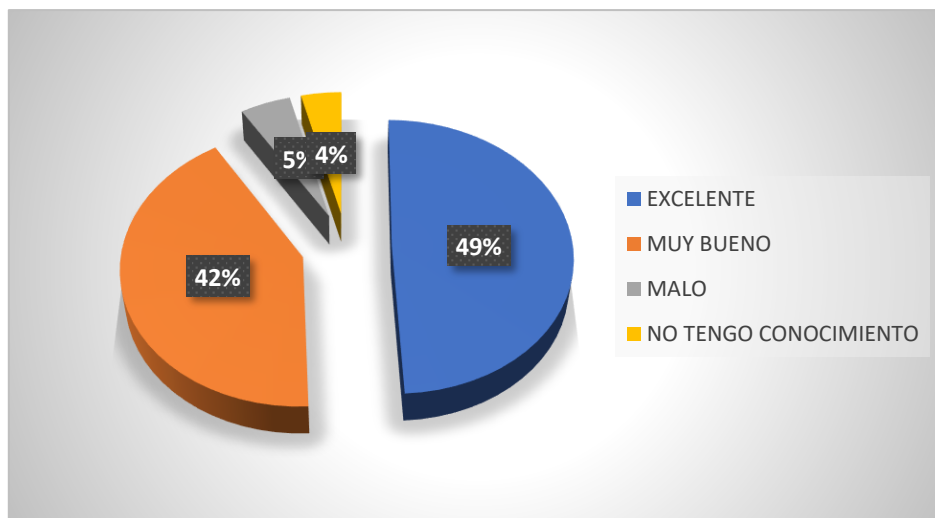
TABLA N. ° 7

7. ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN DE LA EMPRESA EN CUANTO AL NIVEL DE ATENCIÓN A SUS REQUERIMIENTOS?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	100	49%
MUY BUENO	85	42%
MALO	10	5%
NO TENGO CONOCIMIENTO	8	4%
TOTAL	203	96%

Fuente: Empresa STAR TV

GRAFICO N°7



Fuente: Empresa STAR TV

Análisis de Datos: El 49% de clientes encuestados califican como excelente en cuanto al nivel de atención y en un 42% dice que la atención es buena y el 5% que es mala la atención y 4% restante están indiferente.

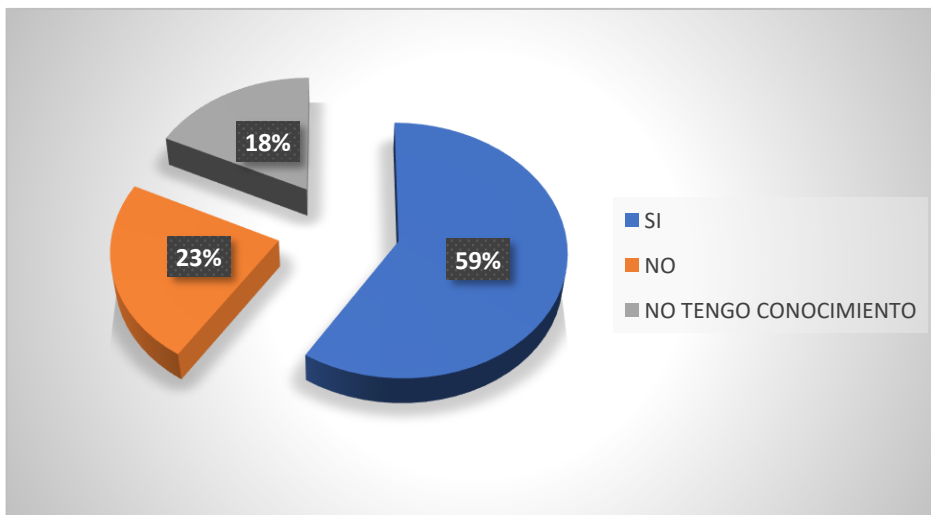
TABLA N. ° 8

8. ¿CONSIDERA UD. ¿QUE LA EMPRESA STAR TV CUENTA CON TODOS LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA SATISFACER LA DEMANDA DE LA POBLACIÓN DE SAMBORONDÓN EN CUANTO A SERVICIO DE INTERNET?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	120	59%
NO	47	23%
NO TENGO CONOCIMIENTO	36	18%
TOTAL	203	100%

Fuente: Empresa STAR TV

GRAFICO N°8



Fuente: Empresa STAR TV

Análisis de Datos: El 59% de clientes encuestados están de acuerdo en la implementación de una página web y en un 23% no está de acuerdo y el 18% restante están indiferente.

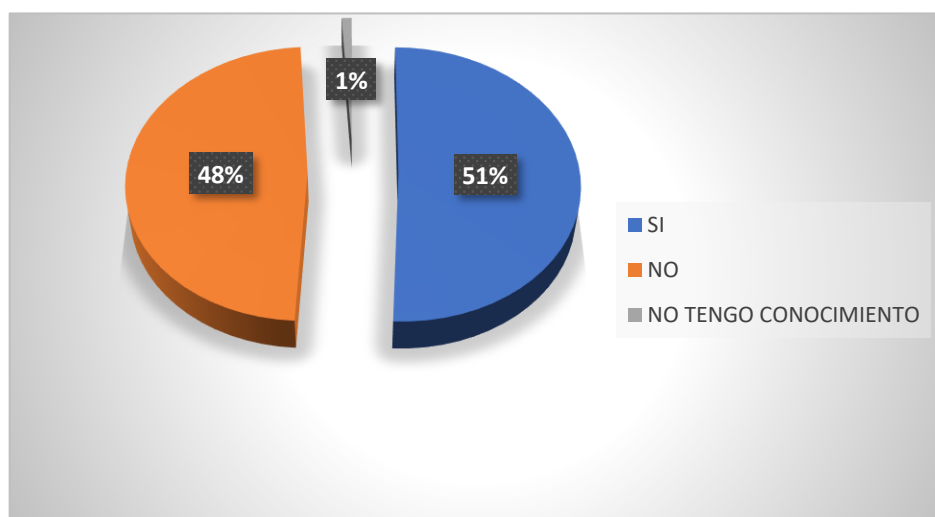
TABLA N. ° 9

9. ¿QUÉ OPINA UD. RESPECTO A QUE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PÁGINA WEB SERÍA FAVORABLE PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA STAR TV?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	103	51%
NO	98	48%
NO TENGO CONOCIMIENTO	2	1%
TOTAL	203	100%

Fuente: Empresa STAR TV

GRAFICO N°9



Fuente: Empresa STAR TV

Análisis de Datos: El 51% de clientes encuestados están de acuerdo en la implementación de una página web y en un 48% no está de acuerdo y el 1% restante están indiferente.

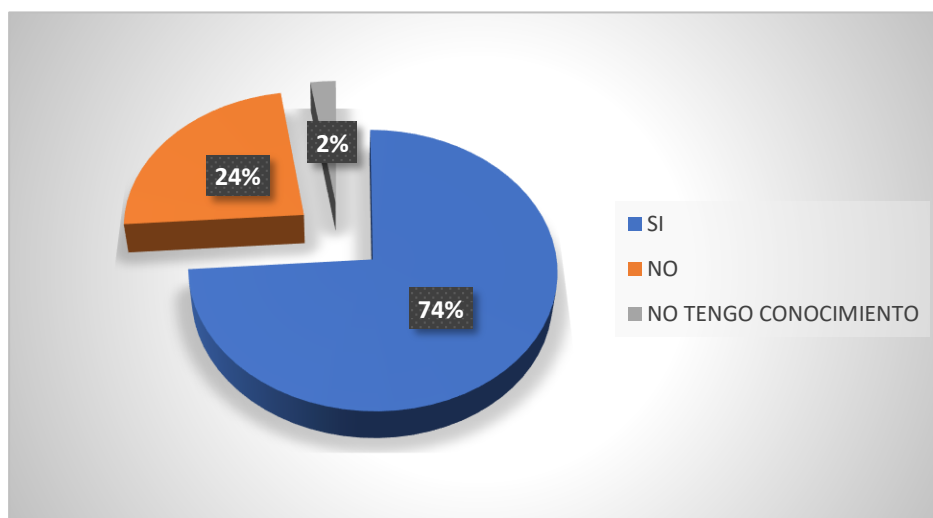
TABLA N. ° 10

10. ¿UD. CREE ADECUADO EL CONTAR CON UN SERVICIO DE SOPORTE POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB PARA ATENDER DE FORMA RÁPIDA TUS NOVEDADES?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	150	74%
NO	48	24%
NO TENGO CONOCIMIENTO	5	2%
TOTAL	203	100%

Fuente: Empresa STAR TV

GRAFICO N°10



Fuente: Empresa STAR TV

Análisis de Datos: El 74% de clientes encuestados están de acuerdo en la implementación de un servicio de soporte por medio de la página web y en un 24% no está de acuerdo y el 2% restante están indiferente.

3.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE LA ENCUESTA

CONCLUSIONES

- Los clientes creen necesario crear un sitio web para atención al cliente de Star Tv.
- Los clientes quieren estar al tanto de las promociones de la empresa Star Tv.
- El sitio web a más de presentar la empresa y sus promociones, debe ser fácil muy intuitiva que sea fácil de manejar para los usuarios.
- Se requiere el servicio de soporte en línea por medio de la página web a desarrollarse

- RECOMENDACIONES

Después de haber planteado y priorizado los problemas como resultado de las encuestas y tabulación respectiva, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Es imprescindible el diseño de un sitio web para mejorar la atención al cliente.
- El usuario tiene que recibir comunicaciones sobre las promociones y/o novedades del servicio desde el sitio web para estar informado y tener un mejor servicio
- Crear un sitio web funcional para uso de los clientes y de la empresa.
- Crear un servicio de comunicación entre el cliente y el personal de soporte en la página web.

3.6 PRESUPUESTO

CONCEPTO	PRESUPUESTO
Hosting cPanel	\$299/año
Dominio	\$20/año
Software de desarrollo	\$0
Desarrollo	\$1000
Maquetado HTML	\$200
Hadware	\$0
TOTAL	\$1.519

El presupuesto corresponde a un total de \$1519 que se encuentra en el rango del cliente, esto cumple con todos los requisitos previos establecida por la parte administrativa dando así una solución a la necesidad planteada por parte de la empresa Star Tv.

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

4.1 OBJETIVOS

4.1.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Desarrollar una página web publicitaria para la empresa STAR TV que contribuya a mejorar el posicionamiento e incremento de las ventas de la empresa Star Tv.

4.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

- Explorar la información científica que se necesita con respecto al desarrollo de la página web.
- Diagnosticar el estado actual de la falta de publicidad de la empresa STAR TV y los requerimientos para el posicionamiento de la marca a través de medios digitales.
- Proponer el desarrollo de una página web teniendo en cuenta los requerimientos de posicionamiento de marca identificados.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta se realizó debido a la baja demanda de ventas que presenta la empresa y se presentó la necesidad de elaborar una página web que va dirigido a los clientes potenciales de una empresa de internet, elaborándose con aplicaciones que son de software libre y ayudaran a su desarrollo.

El sitio web contará con información que ayude al usuario a verificar e incluso interactuar con la información que se plasmará en la página web contara con módulos de información donde mostrara los planes y los descuentos que la empresa ofrece por pago puntual e incluso de servicio técnico al instante

llenando un formulario para que sea atendido por un trabajador de la empresa que le ayudará a solucionar cualquier inconveniente que el cliente presente, opciones de las demás servicios de la empresa si desean información de los planes que ofrecen en los demás cantones donde se encuentran situadas las demás sucursales de la empresa en cuestión.

Por medio de la página web, los usuarios tendrán acceso a información, promociones y sorteos incluso a recibir servicio técnico de manera ágil y oportuna.



4.2.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA

El desarrollo de la página web de la presente investigación cuenta con diferentes pantallas donde muestra en la pantalla inicio cada uno de los planes que la empresa ofrece como servicio de internet y televisión, además, cuenta con la presentación de todas las sucursales que tiene la empresa STAR TV en ciertos cantones del país, en el pie de página se presentarán todas las redes sociales de la empresa donde el cliente puede dar clic y contactarse con la misma.

Otra opción de la página web son los PLANES donde muestran cada uno de los planes que la empresa ofrece como: solo internet y tv los planes adicionales de duopack que son los dos servicios incluidos en uno solo. Por medio de esta pantalla el cliente pasará a un formulario de registro donde quedará almacenada la información para que el proveedor se contacte con el cliente y de la misma forma pueda obtener el servicio que la empresa ofrece.

En la pantalla de servicio técnico el cliente tiene la libertad de exponer cualquier tipo de novedad o requerimiento que se le presente y esta información le llegara como un mensaje de correo electrónico a el encargado de los problemas técnicos de la empresa, de esta manera agilitamos el proceso y al registrar el mensaje de manera inmediata se agenda la visita técnica para que el cliente sea atendido de forma rápida y oportuna.

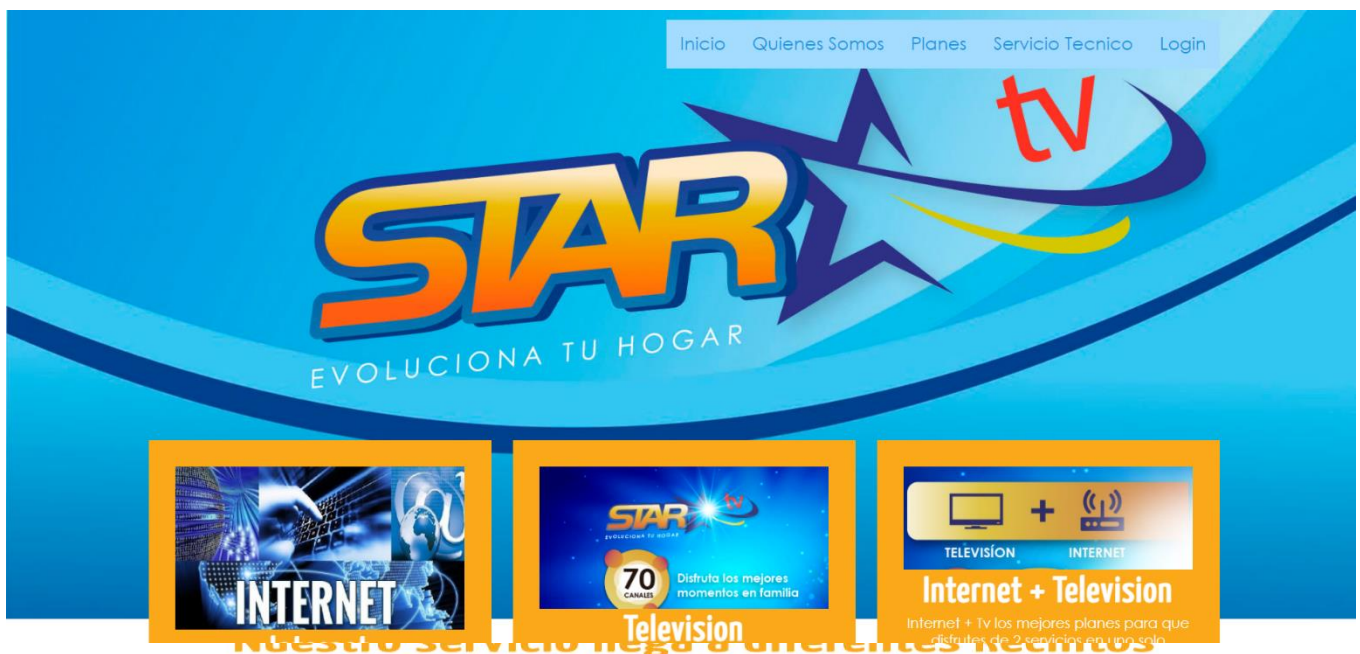
4.3 DISEÑO DE PANTALLAS

	DISEÑO DE PANTALLA	
Autor:	Ericka Narcisa León Santana	
Proyecto:	Desarrollo de un sitio web para la empresa STAR TV	
Fecha de elaboración:		

Pantalla de INICIO

Descripción: En la pantalla principal se mostrará los servicios que ofrece la empresa:

1. Inicio
2. Quienes Somos
3. Planes
4. Servicio técnico
5. Login



El mejor servicio del canton





¡Suscribete!



© Star TV Todos los derechos
Contacto:0992581741

Aquí también existe la posibilidad de que el cliente se suscriba y le llegue los correos con nuestras promociones y eventos.

Autor:

Ericka Narcisa León Santana

Proyecto:

Desarrollo de un sitio web para la empresa STAR TV

Fecha de elaboración:

Pantalla de QUIENES SOMOS

Descripción: En esta página se muestra la información de la empresa para que el cliente pueda verificar cuales son los objetivos que tiene la empresa.



Autor:	Ericka Narcisa León Santana
Proyecto:	Desarrollo de un sitio web para la empresa STAR TV
Fecha de elaboración:	

Pantalla de PLANES

Descripción: Aquí mostramos los planes que la empresa ofrece como servicio a sus clientes.

The screenshot displays the STAR TV website interface for service plans. At the top, there is a navigation menu with links for Inicio, Quiénes Somos, Planes, Servicio Técnico, and Login. Below the navigation, there is a grid of eight plan cards. Each card contains the plan name, price per month, a list of included channels, and a 'CONTRATAR' button. The 'PLAN DUOPACK 6MB' is highlighted with a blue border.

Plan Name	Price (Monthly)	Channels / Features
PLAN SOLO TV	\$24	65 canales SD, GOLTV, NICKELODEON, FOX CHANNEL
PLAN SOLO 6MB	\$28	PLAN HOGAR 6MB, Si cancelas del 1 al 5 de cada mes recibes un descuento, CANCELARIAS 523
PLAN PROFESIONAL 11MB	\$38	PLAN PROFESIONAL 11MB, Si cancelas del 1 al 5 de cada mes recibes un descuento, CANCELARIAS 534
PLAN TURBO 15MB	\$47	PLAN TURBO 15MB, Si cancelas del 1 al 5 de cada mes recibes un descuento, CANCELARIAS 545
PLAN DUOPACK 4MB	\$35	65 canales SD + INTERNET, Si cancelas del 1 al 5 de cada mes recibes un descuento, CANCELARIAS 531
PLAN DUOPACK 6MB	\$45	65 canales SD + INTERNET, Si cancelas del 1 al 5 de cada mes recibes un descuento, CANCELARIAS 540
PLAN DUOPACK 11MB	\$55	65 canales SD + INTERNET, Si cancelas del 1 al 5 de cada mes recibes un descuento, CANCELARIAS 531
PLAN DUOPACK 15MB	\$65	65 canales SD + INTERNET, Si cancelas del 1 al 5 de cada mes recibes un descuento, CANCELARIAS 563

At the bottom of the page, there are social media icons for Facebook, Google+, and WhatsApp, along with the copyright notice: © Star TV Todos los derechos reservados. Contacto: 0992581741. Correo Electronico: startv@gmail.com.

El cliente vuelve a seleccionar el plan y envía los datos del plan que desea contratar para que se comuniquen y realicen el proceso de confirmación de cobertura y de la misma manera se realice la venta correspondiente.

The screenshot displays the STAR TV website interface. At the top left is the STAR TV logo with the tagline "EVOLUCIONA TU HOGAR". A navigation menu includes "Inicio", "Quienes Somos", "Planes", "Servicio Tecnico", and "Login".

On the left side, there is a registration form with the following fields:

- Cedula: [input field]
- Nombre: [input field]
- Sexo: [input field]
- Fecha: dd/mm/aaaa [input field]
- Telefono: [input field]
- Correo Electronico: [input field]
- Telefono: [input field]
- Ciudad: [input field]
- Foto de ciudad: [file upload button: Elegir archivo] No se ha se...gún archivo
- Buttons: Subir archivo, Guardar, Guardar Datos

In the center, there is a plan selection menu titled "Elige el plan que deseas contratar:" with the following options:

- Plan Solo TV
- Plan basico
- Plan Hogar
- Plan Profesional
- Plan basico + Television
- Plan Hogar + Television
- Plan Profesional+Television
- Enviar datos button

On the right side, there is a promotional banner for GOLTV titled "Disfruta de todos los partidos del Campeonato Ecuatoriano de Futbol". The banner features the GOLTV logo and a grid of logos for various sports and entertainment channels, including UNO, CTV, FOX, SONY, FX, AXN, TVC, Discovery, and others.

Autor:

Ericka Narcisa León Santana

Proyecto:

Desarrollo de un sitio web para la empresa STAR TV

Fecha de elaboración:

Pantalla de SERVICIO TÉCNICO

Descripción: En la pantalla de servicio técnico se mostrará un formulario solamente si el cliente está ingresado en la base de datos si no está registrado el cliente tendrá que llenar un formulario para que le llegue un mensaje al personal de servicio técnico que se encuentre de turno y activo para que procedan a dar trámite con la solicitud del cliente.

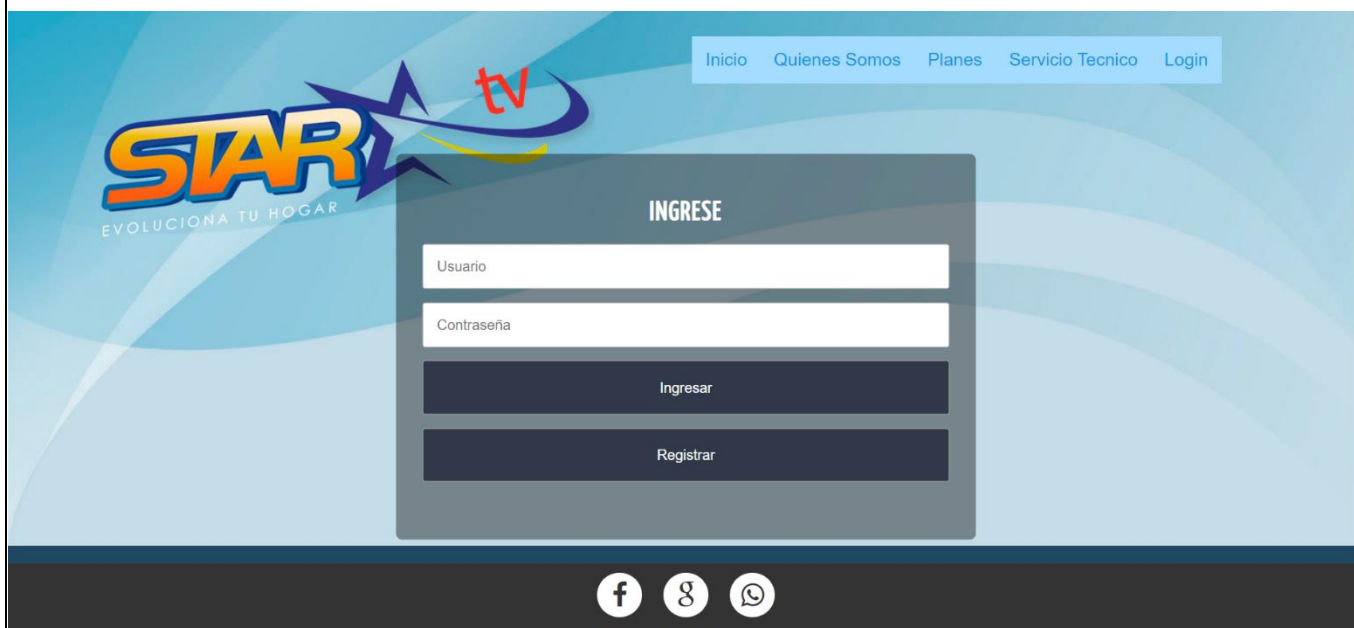


Contacto: 0992581741
Correo: startv@gmail.com
Ciudad: Guayas- Samborondon
Direccion: La paz y 31 de octubre

Autor:	Erica Narcisa León Santana
Proyecto:	Desarrollo de un sitio web para la empresa STAR TV
Fecha de elaboración:	

Pantalla de LOGIN

Descripción: En la pantalla de Login el cliente realiza el ingreso al sistema.

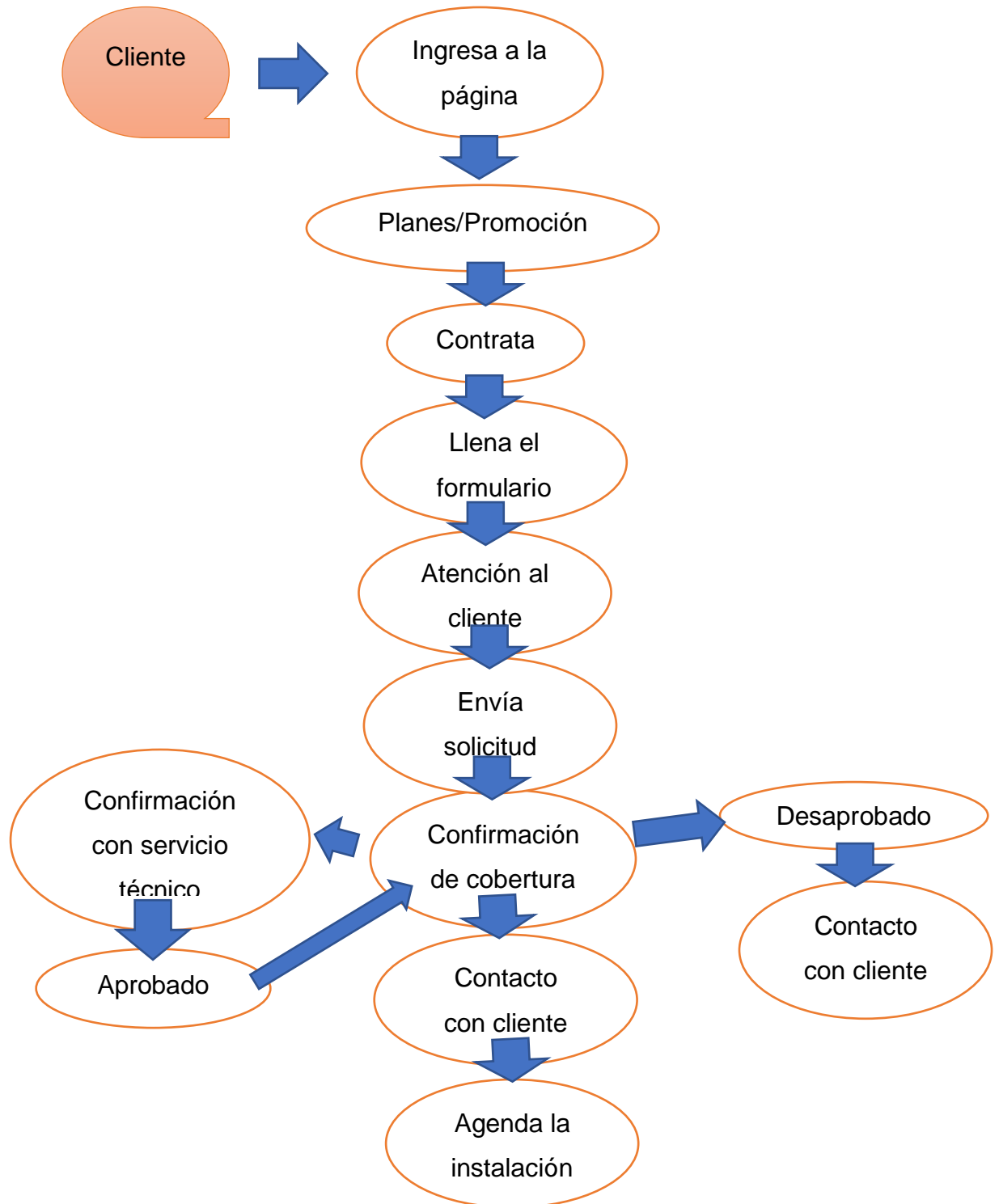


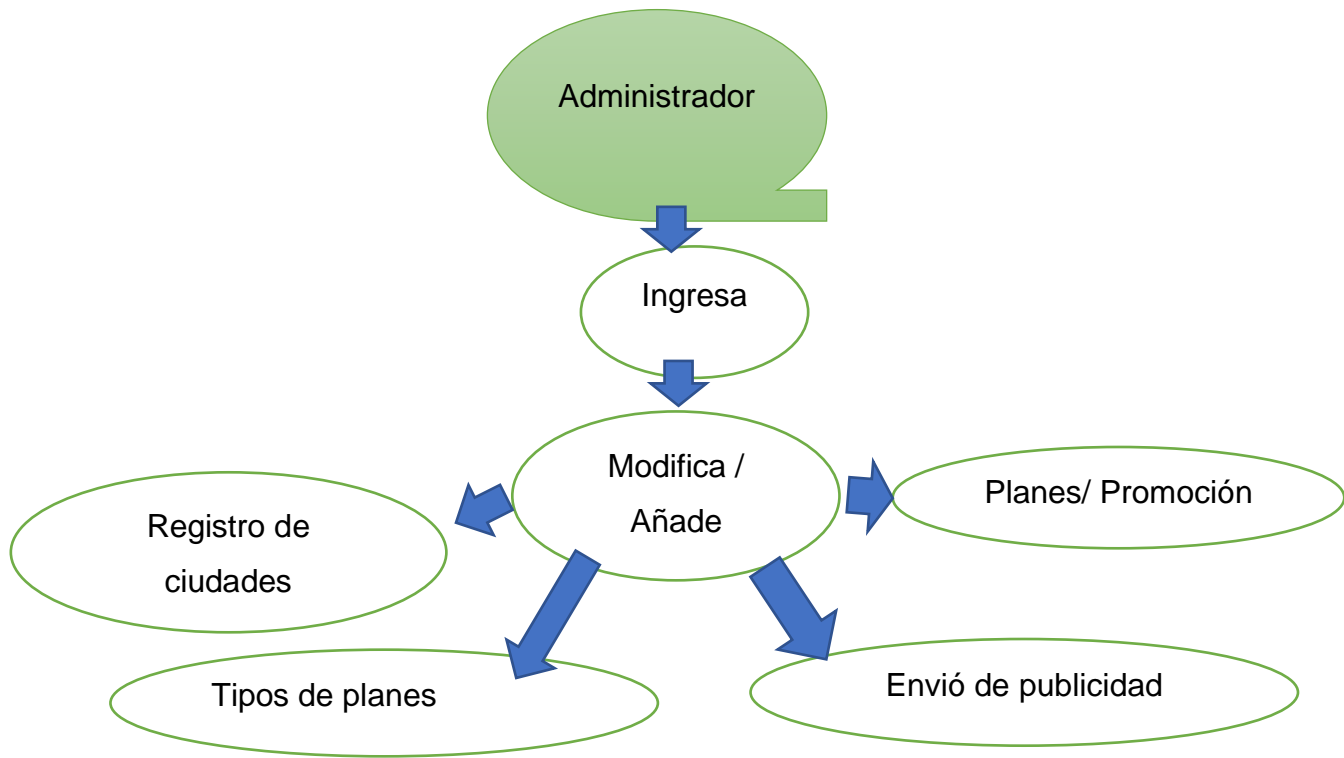
En caso del que el cliente no se encuentra registrado procede a realizar el ingreso de datos para proceder al registro e ingreso al sistema.

¡Suscribete!

4.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La base de datos será creada en la aplicación de MySQL 2016 donde contará con los datos que se almacenaran dentro de las tablas agregadas y es ahí donde llenara los datos que se necesitan para que se registren.





4.5 DISEÑO DE LAS TABLAS CON SUS CAMPOS

Se puede verificar que se ingresa los usuarios al momento que el cliente se registrar con toda la informacion necesaria.

En las siguientes tablas se verificara la base datos creada para el cliente.

Tabla TB_USUARIO			
Descripción: Se debe ingresar todos los datos para el registro correspondiente del cliente y de la misma manera si es administrador tiene que ingresar sus datos.		Autor: Ericka León Santana	
Nombre del campo	Tipo de dato	Long	Descripción
Us_Cédula	Int	10	Código único
Us_Nombres	Char	30	Nombres del usuario
Us_Contraseña	Char	10	Contraseña para ingreso
Us_tipousuario	Char	3	Tipo de Usuario (A=Administrador U=Usuario T=Tecnico)
Us_Estado	Char	1	(A=Activo I= Inactivo)

Tabla TB_CLIENTE			
Descripción : Datos de los clientes para su registro en el sistema		Autor: Ericka León Santana	
Nombre del campo	Tipo de dato	Long	Descripción
CL_Cédula	Int	10	Código único
CL_Nombres	Char	30	Nombres del cliente
CL_Sexo	Char	30	Sexo del cliente
CL_Fecha_Nacimiento	Date	30	Fecha de nacimiento del nacimiento
CL_Dirección	Char	30	Dirección del domicilio
CL_Fecha_Registro	Date	30	Fecha en a que el cliente se registra
CL_Teléfono	Int	10	Teléfono del cliente

CL_correo	Char	20	Correo electrónico del cliente
CL_estado	Char	20	(A=Activo I= Inactivo)

Tabla TB_CIUADAD			
Descripción: Registro de las ciudades donde se contiene cobertura		Autor: Ericka León Santana	
Nombre del campo	Tipo de dato	long	Descripción
Cl_Código	Int	5	Código único
Cl_Descripción	Char	50	Descripción de la ciudad donde reside el cliente
Cl_FotoCiudad	Char	30	Fotografía de la ciudad

Tabla TB_SUSCRIPCIÓN			
Descripción: Aquí se registra la subcripcion del cliente a la página web		Autor: Ericka León Santana	
Nombre del campo	Tipo de dato	long	Descripción
Su_Código	Int	4	Código único
Su_Correo	Char	30	Correo del suscriptor/cliente

Tabla TB_TIOPLAN			
Descripción: Registro de planes que ofrece la empresa		Autor: Ericka León Santana	
Nombre del campo	Tipo de dato	Long	Descripción
TP_Código	Int	2	Se registra el Código de plan
TP_Descripción	Char	30	Nombre del plan

Tabla TB_PLANES			
Descripción: Aquí se ingresan los planes que la empresa ofrece con ofertas aplicables.		Autor: Ericka León Santana	
Nombre del campo	Tipo de dato	Long	Descripción
PL_CódigoPlan	Int	2	Se registra el Código de plan
PL_tipoPlan	INt	2	Tipo de plan
PL_Descripción	Char	200	Nombre del plan
PL_precio	Decimal	4,2	Valor del plan
PL_fechacreacion	Date		Fecha de creación del plan
PL_oferta	C	1	Tiene oferta o no (S=Si N=No)
PL_descoferta	Decima	2,2	Porcentaje de la oferta
PL_fecmaxoferta	Date		Fecha máximo aplicación oferta
PL_imagenplan	C	30	Lugar donde se encuentra la imagen del plan
PL_estado	C	1	I=Inactivo A=Activo

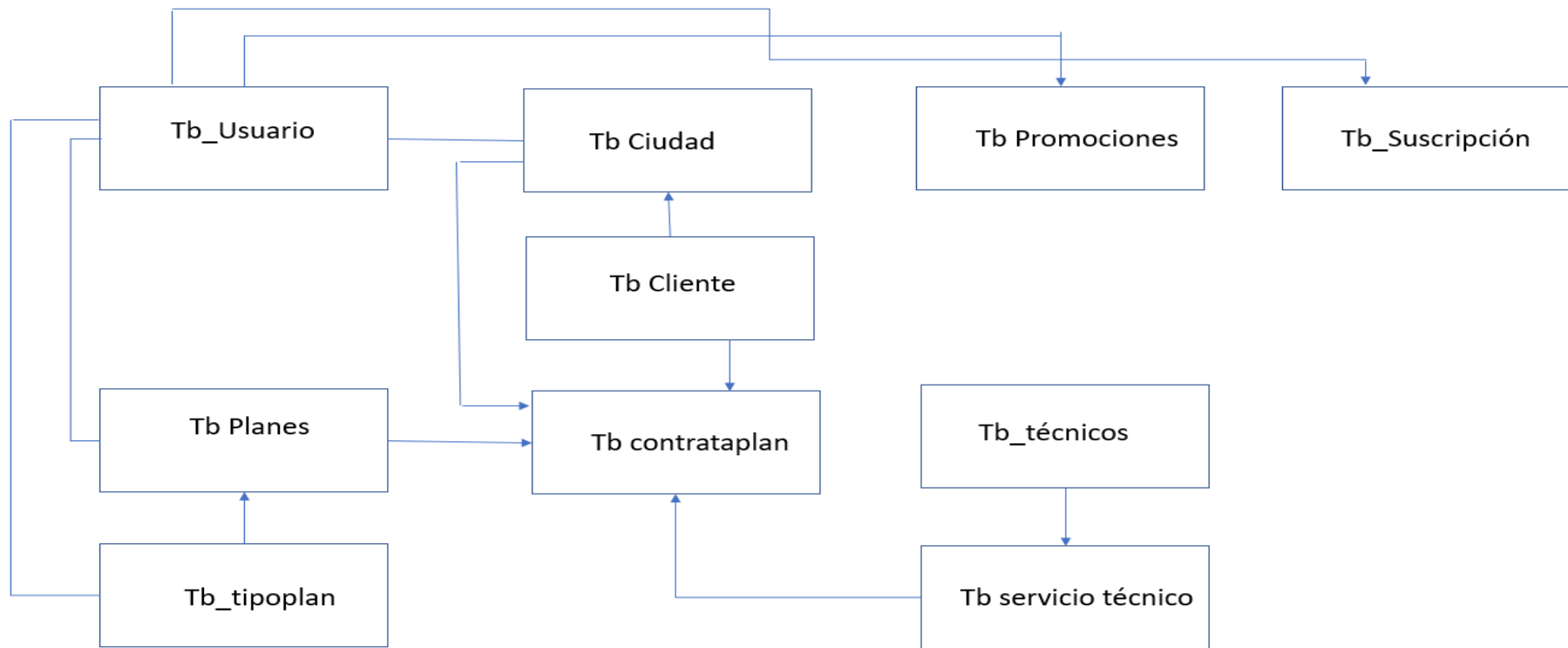
Tabla TB_CONTRATAPLAN			
Descripción: En esta tabla se realizará el registro de los planes contratados por el cliente elegidos desde la página web		Autor: Ericka León Santana	
Nombre del campo	Tipo de dato	long	Descripción
CP_CódigoPlan	Int	2	Código de plan
CP_Cédula	Char	10	Cédula del cliente
CP_Fecharegistro	Date	30	Fecha de registro.
CP_Ciudad	Int	2	Código de ciudad

Cp_codserviciotécnico	Int	2	Código servicio técnico
CP_fecha atención	date	30	Fecha de atención
CP_Atendido	Char	1	(A=atendido N=No atendido)
CP_Estado	Char	1	(A=activo I=Inactivo)

Tabla TB_TÉCNICOS			
Descripción: En esta tabla se realizará el registro diferentes técnicos que tienen la empresa		Autor: Ericka León Santana	
Nombre del campo	Tipo de dato	long	Descripción
TE_Código	Int	2	Código de técnico
TE_Cédula	Char	10	Cédula del Técnico
TE_Nombres	Char	30	Nombre de Técnico
TE_Estado	Char	1	(A=activo I=Inactivo)

Tabla TB_SERVICIOTÉCNICO			
Descripción: En esta tabla se realiza		Autor: Ericka León Santana	
Nombre del campo	Tipo de dato	long	Descripción
TS_Cédula	Char	10	Cédula del Cliente
TS_Nombres	Char	30	Nombres y apellidos del cliente
TS_Sexo	Char	1	Sexo del cliente
TS_FechaNacimiento	Date	30	Fecha de nacimiento del cliente
TS_Ciudad	Int	2	Ciudad en la que vive
TS_Dirección	Char	30	Dirección del domicilio
TS_Correo	Char	20	Correo electrónico del cliente
TS_Teléfono	Int	10	Teléfono del cliente
TS_Motivodeservicio	Char	100	Motivo por el que solicita el servicio técnico.

4.1 MODELO ENTIDAD RELACIÓN.



4.2 CONCLUSIONES

- Con la implementación de la presente investigación, se logrará tener un acercamiento más cercano al cliente, permitiéndole presentar novedades a su servicio ya existente como también captar más clientela lo cual es beneficioso para la empresa.
- Por medio de la aplicación de diferentes técnicas de investigación se logró realizar un análisis de la situación actual de la empresa y determinar que la investigación propuesta es una solución viable que traerá múltiples beneficios a la empresa.
- El diseño de la página web presentado en la presente investigación logró presentar información de la empresa de una forma sencilla y clara, permitiendo informar y ayudar al cliente en servicio técnico y mostrar los planes y promociones que la empresa ofrece.

4.3 RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener actualizada la información de la página web lo relacionado a promociones, precios e imágenes, al ser una página dinámica el administrador tiene la facultad de realizarlo de forma rápida y eficiente.
- Analizar la posibilidad de permitir el pago en línea de los productos y/o servicios que adquiere el cliente de tal forma se brinda un mejor servicio y atención, logrando mantener al cliente y manteniendo una buena reputación.
- Implementar el email importante herramienta de comunicación digital para el envío de correos electrónicos masivos a la base de contactos registrados en la página web, con el fin de publicitar promociones, nuevos productos e información importante de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera. (2001). *Monografias.com*.
- Amador, M. G. (27 de 04 de 2009). *Blogger*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Anonimo. (29 de Julio de 2018). *DEVMAGAZINE*. Obtenido de <https://devmagazine.co/asp-net-lenguaje-de-programacion-para-generacion-de-páginas-web-dinamicas/2036/>
- Anonimo. (22 de JULIO de 2019). *Concepto definición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/página-web/>
- Auben. (2014). *Auben*. Obtenido de <http://www.auben.net/index.php/tecnologias/transporte/gpon-epon>
- Bonilla, L. (2009). *ESTUDIO COMPARATIVO DE REDES GPON Y EPON*. Pereira, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84916680058.pdf>
- Bustos, G. (2020). *Red Gráfica Latinoamericana*. Obtenido de <http://redgrafica.com/Elementos-del-diseno-web-estilos-y/>
- Cacerés, V. P. (2004). *Guía para la Elaboracion de Proyectos Educativos*.
- Cajal, A. (s/f). *lifeder.com*. Obtenido de [lifeder.com: https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/](https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/)
- Cauhé, S. A. (1995). *Cuestionario y entrevista. Metodología cualitativa de la investigación sociocultural*. Mexico, Mexico: Culturama. Obtenido de cmap.upb.edu.com
- dken2302. (s.f.). *Wordpress.com*. Obtenido de <https://jditic92.wordpress.com/2015/05/11/caracteristicas-ventajas-y-desventajas-de-las-tecnologias-de-desarrollo-ruby-on-rails-y-php/>
- Equipo BeeDIGITAL. (31 de Enero de 2018). *Beedigital*. Obtenido de <https://www.padigital.es/marketing/7-elementos-que-debe-tener-una-página-web-profesional.html>

- Escriba, S. (10 de Mayo de 2020). *Blog de Marketing, SEO y eCommerce*. (S. Escriba, Productor) Obtenido de <https://sergioescriba.com/tipos-clasificacion-páginas-web/>
- Espinoza, R. (2018). *Sistema de gestion academica itb*. Obtenido de Sistema de gestion academica itb: https://sga.itb.edu.ec/media/biblioteca/2018/09/27/Tesis_Corregida_Rosa_Espinoza_Bajana_Jn_Act.pdf
- Filmac Centre, S.L. (2004). Los dominios en internet . En S. Filmac Centre, *Los dominios en internet* (pág. 66). Anetcom.
- Folgueiras, P. (s/f). *La entrevista*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Fundació Jesuïtes Educació. (20 de 3 de 2018). *Formación Profesional*. Obtenido de <https://fp.uoc.fje.edu/blog/que-es-css-descripcion-y-ventajas-de-la-hoja-de-estilos/>
- Garcla, J. (Junio - Julio de 2005). Posibilidades y restos de la televisión digital. Atizapán de Zaragoza, México, Guadalupe Km. 3.5. Obtenido de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n45/jgarcia.html>
- García, J. (S.F). La televisión digital. Posibilidades y retos. *Integrantes de la Red*, 116. Obtenido de <http://gumilla.org/biblioteca/bases/biblo/texto/COM2009146.pdf>
- Garcia, V. (2009-2013). *Universidad ICESI*. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/blogs_estudiantes/vanessa/2009/09/03/tipos-de-sitios-web/
- González, L. (17 de Agosto de 2019). *Dinahosting*. Obtenido de <https://blog.dinahosting.com/los-10-lenguajes-de-programacion-más-usados/>
- Google. (2020). *Ayuda de Google*. Obtenido de <https://support.google.com/webmasters/answer/9128668?hl=es>
- Google. (2020). *Google Ads*. Obtenido de https://ads.google.com/intl/es-419_ec/getstarted/how-it-works/?subid=ec-es-ha-awa-sk-c-

000!o3~EAlaIQobChMI2dPVvsX95wIVA4vICh3XfwaEEAAYASAAEgILF
vD_BwE~77383411174~kwd-
20062491978~6538006214~416617536231

hostinger.com. (2004-2020). *Premium Web Hosting*. Obtenido de
<https://www.hostinger.es/tutoriales/como-crear-una-página-web/>

INEC. (2020). *INEC*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

INSTITUTO NACIONAL DE CYBERSEGURIDAD. (s/f). Protección de la página web. *Incibe*, 10. Obtenido de <https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/politicas/documentos/proteccion-página-web.pdf>

investigación, M. d. (s.f). *Profesores*. Obtenido de http://profesores.fi-b.unam.mx/jflf/Seminario_IEE/Metodologia_de_la_Inv.pdf

IONOS, E. (2020). *Digital IONOS*. Obtenido de <https://www.ionos.es/digitalguide/páginas-web/creacion-de-páginas-web/certificados-ssl-y-https-maxima-seguridad-para-tu-web/>

Jose, S. (s/f). *SQL SERVER VS MySQL*.

Ministerio de telecomunicaciones. (s/f). *Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuatorianos-deben-adquirir-televisores-con-estandar-isdbt-tb/>

Mintel. (s.f). *TDT Ecuador*. Obtenido de <https://tdtecuador.mintel.gob.ec/contexto-internacional/>

MongoDB. (2020). *MongoDB*. Obtenido de <https://www.mongodb.com/es>

Mozilla. (2005-2019). *MDN Web Docs*. Obtenido de https://developer.mozilla.org/es/docs/Learn/Getting_started_with_the_web/C%C3%B3mo_funciona_la_Web

Netlife. (2019). *Netlife*. Obtenido de <https://www.netlife.ec/>

- Ojeda, Y. (s.f). Obtenido de https://www.academia.edu/37853823/TIPOS_DE_PÁGINAS_WEB?auto=download
- Pacheco Gil, O. (2003). *Investigacion III* (minerva ed.). guayquil, Guayas, Ecuador: minerva.
- Pauloni, S. M. (2013). UN DIALOGO ENTRE DISCIPLINAS Y MULTIPANTALLAS. En F. d. Social, *Tv Digital* (pág. 168). Ediciones periodismo y comunicación. Obtenido de https://perio.unlp.edu.ar/sites/default/files/ceid.tv/libro_tvdigital_final.pdf
- Pelhon, L. (27 de Mayo de 2019). *HostGator*. Obtenido de <https://www.hostgator.mx/blog/que-es-javascript/>
- Quadrato. (s.f). *Blog Cuadrato*. Obtenido de <https://blog.quadrato.mx/caracteristicas-basicas-de-un-sitio-web-bien-desarrollado/>
- Raffino, M. E. (Diciembre de 2018). *Página Web*. Obtenido de <https://concepto.de/página-web/>
- Raffino, M. E. (2019). *Concepto.de*. Obtenido de Método Deductivo: <https://concepto.de/metodo-deductivo-2/>
- Sarría, F. A. (s/f). *Programación en SQL con PostgreSQL*. Obtenido de <https://www.um.es/geograf/sigmur/sigpdf/postgresql.pdf>
- Tamayo. (2004). *Metodologia de la investigacion*.
- TechTarget. (2005). *techtarget*. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/MySQL>
- Universia. (2020). *Universia*. Obtenido de <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Valdés, D. P. (2 de Noviembre de 2007). *Maestros del Web*. Obtenido de www.maestrosdelweb.com/los-diferentes-lenguajes-de-programacion-para-la-web/

Valverde, J. (2019). *Sistema de gestion academica itb*. Obtenido de https://sga.itb.edu.ec/media/biblioteca/2018/09/27/SALAS_VALVERDE_JENNIFER-TESIS.pdf

web, M. (s/f). *Metal web*. Obtenido de <http://cpcppw.es/lenguajes.html#>

Webhost.com. (2007-2020). *Webhost.com*. Obtenido de <https://www.000webhost.com/>

Wix. (2020). *Wix.com*. Obtenido de <https://support.wix.com/es/article/sobre-la-propagaci%C3%B3n-de-un-dominio>

Yepez. (2000). *Monografias.com*.

Yepez, A. (2002). *Monografias.com*.

ANEXOS

Anexo #1



ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES

EMPRESA STAR TV

Preguntas de la encuesta

1. ¿Cuánto tiempo es clientes de Star Tv?

- Menos de 1 año
- 1 año o 2 años
- No es cliente

2. ¿Qué tan seguido visitas nuestras instalaciones?

- Semanal
- Mensual
- Diario

3. Califique Ud. nuestros servicios de internet de Star Tv

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Malo
- Sin comentarios.

4. La tecnología que utiliza Star Tv es:

- Tecnología de punta
- Tecnología antigua
- No tengo conocimiento

5. ¿Cómo se entera de nuestras promociones?

- Volantes
- Conversaciones de amigos
- Publicidad de la empresa en redes sociales
- No tengo conocimiento.

6. ¿Cómo se comunica con nosotros cuando tiene alguna novedad con el servicio? (teléfono fijo, teléfono celular, envío de Sms, otros)?

- Teléfono o celular
- Redes sociales
- No tengo novedades

7. ¿Cómo calificaría la atención de la empresa en cuanto al nivel de atención a sus requerimientos?

- Excelente
- Muy Bueno
- Muy malo
- Sin comentarios.

8. Considera Ud. ¿Que la empresa STAR TV cuenta con todos los equipos necesarios para satisfacer la demanda de la población de Samborondón en cuanto a servicio de internet?

- Si
- No
- No tengo conocimiento

9. ¿Qué opina Ud. Respecto a que la implementación de una página web sería favorable para mejorar la atención a los clientes de la empresa STAR TV?

- Si
- No
- No tengo conocimiento

10. ¿Ud. Cree adecuado el contar con un servicio de soporte por medio de la página web para atender de forma rápida tus novedades?

- Excelente
- No estoy de acuerdo
- No tengo conocimiento