**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN**

**FACULTAD DE INGENIERIA**

**ESCUELA DE INFORMÁTICA**

****

**Desarrollo de una plataforma de atención a usuarios en las empresas prestadoras de servicios.**

**PRESENTADO POR**

**ALVAREZ, DAVID**

**VILLALOBOS, GERALDO**

**PIRELA, MÁXIMILIANO**

**MARACAIBO, NOVIEMBRE DE 2020**

**Capítulo 2. Marco teórico**

En este capítulo se describen investigaciones previas que hayan servido como fuente importante y guía el desarrollo teórico de esta investigación, de igual manera se definen conceptos de gran importancia para el entendimiento del presente documento.

**2.1 Antecedentes**

En la facultad de sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en Lima, Perú, Hernández (2018) presentó un trabajo titulado, Aplicación web para la mejora en la atención y seguimiento al cliente en la empresa Zeta System Solutions, teniendo como objetivo general determinar la influencia de la aplicación web para mejorar la atención y seguimiento al cliente en la empresa Zeta System Solutions, el cual consistió en el desarrollo de un sistema de atención y seguimiento al cliente para mejorar todos los procesos efectuados dentro de esta empresa ya que al final de cada mes se acumulan en las oficinas muchos informes manuales de clientes y ventas debido a que no existe en el servidor del área técnica un repositorio en general para almacenar toda esta información, generando que no haya un orden ni un adecuado control de la información ocasionando pérdida de tiempo e ineficiencia a la hora de brindad sus servicios o de resolver problemas a los clientes, este sistema permitirá a los empleados tener un seguimiento completo de todas las ventas e información de los clientes lo que permitirá disminuir la acumulación de trabajos manuales que se hacen en los procesos de ventas al momento de registrarlos.

Esta investigación ayuda a reforzar las bases teóricas entorno al desarrollo de un sistema de atención a usuarios proporcionando información sobre todos los procesos que siguen las empresas entorno a la atención de sus usuarios.

Por otra parte, en la facultad de Sistemas Mercantiles de la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES en Ambato, Ecuador, Torres (2018) presentó una investigación titulada, Aplicación Web para la gestión de incidentes en el soporte de T.I a los clientes internos de la compañía PRONACA el cual tiene como objetivo desarrollar una aplicación web para gestión de incidencias en el soporte de T.I a los clientes internos de la compañía PRONACA, este consiste en desarrollar una solución tecnológica para controlar todas las quejas que se producen por parte de los clientes, ya que actualmente la empresa no cuenta con un sistema de gestión de estas y esto produce que por cada llamada o mensaje adquirido no se tenga un registro de las anteriores quejas realizadas por el cliente e incluso no se tiene la información general del cliente, esto dificulta la resolución del problema por parte de los empleados del soporte de T.I ya que no saben las posibles soluciones que el cliente ya haya intentado obligando a repetirlas ocasionando una pérdida de tiempo y generando un tiempo real de solución muy alto.

Esta investigación genera una nueva perspectiva en torno a la investigación actualmente desarrollada, ya que determina el nivel de organización que este deberá tener con respecto a la información suministrada por el cliente y la generada y presentada por el sistema a las compañías de servicios.

En la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte en Ibarra, Ecuador. Sánchez (2018) presentó una investigación titulada, Análisis del servicio al cliente y su incidencia en la imagen institucional del gobierno autónomo descentralizado municipal de Pedro Moncayo en el año 2018, el cual tiene como objetivo, Elaborar un Manual para mejorar el servicio al cliente y la imagen institucional del Gobierno Autónomo descentralizado de Pedro Moncayo, esta consiste en un profundo análisis investigativo al servicio de atención al cliente proporcionado por la gobernación del Cantón Pedro Moncayo en la provincia de Pichincha, con estos resultados se propondrá un Manual de atención a los usuarios para mejorar la atención directa de los funcionarios y empleados a los clientes que deseen realizar distintos trámites legales.

Este estudio aportará la perspectiva de cómo debe funcionar un servicio al cliente de manera directa, así poder asegurar y estudiar todos los procesos e integrarlos correctamente a un servicio web.

**2.2 Bases teóricas**

En esta sección se describirán en detalle los elementos para sustentar la investigación, y se hará referencia a las teorías planteadas por diversos autores que, a través de sus enfoques, acerca de la temática de estudio, y estas teorías guiarán el proceso y desarrollo de la investigación, En sí mismo, más los propios estándares de los investigadores.

**2.2.1 Sistema**

Según Senn (1999, p. 363) “Son un conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo común”. Por otra parte, Montilva (1999, p. 241), lo define como “Un conjunto de 2 o más elementos interrelacionados que conforman un todo”,

A través de esta consideración se concluye que un sistema es dos o más elementos el cual tienen un propósito en común

**2.2.1.1 Sistema de información**

Según Montilva (1999, p. 35), un sistema de información es un sistema informático que procesa datos a fin de registrar detalles originados por las transacciones que ocurren dentro de su funcionamiento y aplican una organización a estos además de proporcionar información que facilite la ejecución de actividades, operaciones y funciones de una organización

Según lo definido por el autor, se puede concluir que un sistema de información permite a las organizaciones registrar, administrar y organizar información generada en este y agiliza la ejecución de los procesos de esta.

**2.2.2 World Wide Web**

Según el autor Berners-Lee (1999, p.54), quien es el creador de la World Wide Web la definió como “Sistema de distribución de información basado en hipertexto o hipermedias enlazados y accesibles a través de Internet. Con un navegador web, un usuario visualiza sitios web compuestos de páginas web que pueden contener texto o contenido multimedia y navegar entre ellos utilizando hiperenlaces o hipervínculos.”

**…Opinion…**

**2.2.3 Plataforma Web**

Según el autor Camacho (2015, p.7) “Es una colección de tecnologías web sobre la cual funciona un aplicativo que procesa contenido público determinado”

**…Opinion…**

**2.2.4 Tecnologías Web**

Según el autor Capdevila (2007, p.1), “Las tecnologías web sirven para acceder a los recursos de conocimiento disponibles en internet o en las intranets utilizando un navegador. Están muy extendidas por muchas razones: facilitan el desarrollo de sistemas de Gestión del Conocimiento (en lo adelante GC), su flexibilidad en términos de escalabilidad, es decir, a la hora de expandir el sistema; su sencillez de uso y que imitan la forma de relacionarse de las personas, al poner a disposición de todo el conocimiento de los demás, por encima de jerarquías, barreras formales u otras cuestiones. Estas tecnologías pueden llegar a proporcionar recursos estratégicos, pero, evidentemente, no por la tecnología en sí misma, que está disponible ampliamente, sino por lo fácil que es personalizarla y construir con ella sistemas de GC propietarios de la empresa”

**…Opinion…**

**2.2.5 Ambiente Web**

Según el autor Bravo y Duque (2005, p.131) Definen al ambiente web como un medio o plataforma que permite la explotación de conocimientos, información y comunicación, el desarrollo de aplicaciones web por medio de las diferentes tecnologías y lenguajes de programación; brindándole al usuario la oportunidad de tener una herramienta interactiva que le facilite el desarrollo de trabajos, actividades y procesos

**…Opinion…**

**2.2.6 Protocolo del Internet**

Según el autor Estrada (2004. p.4) “Es conjunto de normas y procedimientos útiles para la transmisión de datos, conocido por el emisor y el receptor. Aunque Internet es producto del enlace entre miles de redes con tecnología distinta, en apariencia esta tecnología es uniforme, pues el “acuerdo” entre la diversidad de redes de que está conformada la Internet para transmitir información, lo ofrece el lenguaje común denominado protocolo TCP/IP (Transmisión Control Protocol/Internet Protocol).”

**…Opinión…**

**2.2.6.1 Protocolo TCP/IP**

Según el autor Estrada (2004. p.4) “TCP e IP son los protocolos más importantes ya que fueron diseñados específicamente para la World Wide Web. Su nombre representa al conjunto de protocolos que conforman la arquitectura formada por cinco niveles o capas”

Estrada (2004. p.5) define las cinco capas de la arquitectura del protocolo TCP/IP de la siguiente manera.

**1. Aplicación**. Están contenidos los protocolos SMTP, para el correo electrónico; FTP, para las transferencia de archivos; TELNET, para la conexión remota, y HTTP, Hypertext Transfer Protocol.

**2. Transporte.** Se comprende a los protocolos TCP y UDP, que se ocupan del manejo y el transporte de los datos.

**3. Internet**. Se ubica en el nivel de la red para enviar los paquetes de información.

**4. Físico.** Es el análogo al nivel físico del OSI. 5. Red. Es el correspondiente a la interfaz de la red.

**… Opinion …**

**2.2.7 Aplicación Web**

Según los autores Arcos y Chicaiza (2016, p.38) “una aplicación web es como cualquier aplicación, pero esta es accedida vía web por una red como internet o una intranet. En general, el término también se utiliza para designar aquellos programas informáticos que son ejecutados en el entorno del navegador o codificado con algún lenguaje soportado por el navegador (como JavaScript, combinado con HTML); confiándose en el navegador web para que reproduzca la aplicación, además como una interfaz para la organización, gestión y administración, de la información publicada en una Aplicación de Internet. Además, integra un conjunto robusto de herramientas que permiten tomar un completo control sobre todo el flujo de información entre el Portal y sus usuarios.”

Según E. Scoane (2005), es un programa especializado diseñado para ejecutarse dentro de un navegador web. Por ello se emplea tecnologías de tres capas, basándose en una arquitectura cliente-servidor.

Según lo publicado por los autores anteriormente mencionados, se puede concluir que el termino aplicación web se refiere a aplicaciones que son ejecutadas en el navegador, así estas no dependan del sistema operativo en donde se ejecuten y estén disponibles desde cualquier parte del mundo con acceso libre a internet.

**2.2.7.1 Capas de una aplicación web**

E. Scoane (2005) define las capas de una aplicación web de esta forma:

**La primera capa:** Reside en el ordenador del usuario, en el que se ejecuta la aplicación dentro del navegador web. Esta capa se ocupa de la representación y obtención de datos, la generación de informes, gráficos, etc.

**La segunda capa:** Reside en el servidor de la lógica del negocio, que reside en el servidor web, este servidor, además de preparar el entorno en el que se presenta la aplicación, se ocupa del procesamiento real de los datos, de forma generalizada, a esta capa se le suele conocer como middleware.

**La tercera capa:** Reside en el servidor de base de datos de la empresa. El servidor se ocupa de procesar las consultas que se efectúan desde el servidor lógico del negocio, de esta forma, devuelve los datos solicitados. Además, dispone de módulos para crear y gestionar las bases de datos y los usuarios de las mismas.

**…Opinion…**

**2.2.8 Navegadores Web**

Según el autor Capdevila (2007, p.4), Los navegadores web son programas preparados para mostrar las páginas Web y para el acceso a Internet, a través de una interfaz gráfica que permite representar texto, gráficos, audio y vídeo Página 4 Las Tecnologías Web para la Gestión del Conocimiento e incluso, en los últimos tiempos, olores. Al ser una tecnología básica, los navegadores, por sí mismos, no suponen una auténtica ayuda a la GC, sino más bien son una técnica habilitadora sobre la cual se construyen otras tecnologías, como las intranets, el correo electrónico o el chat.

**…Opinion…**

**……Faltan definiciones que están en investigación…….**

**2.3 Sistema de Variables**

**Cuadro 1**

**Operacionalización de la Variable**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo General: Desarrollar una plataforma de atención a usuarios en las empresas prestadoras de servicios.** | | | |
| **Objetivos Específicos** | **Variable** | **Dimensión** | **Indicador** |
| Analizar los procesos efectuados para la atención a usuarios en las empresas prestadoras de servicio | Plataforma de atención a usuarios | Análisis de procesos |  |
| Determinar los requerimientos funcionales para la elaboración del software. | Requerimientos Funcionales |  |
| Diseñar las interfaces gráficas y procesos lógicos de la plataforma en función de los requerimientos anteriormente determinados | Interfaces gráficas y procesos lógicos |  |
| Evaluar la funcionabilidad del software mediante la realización de pruebas unitarias y de integración | Estos objetivos serán alcanzados con el diseño y construcción del software. | |

**FUENTE:** Los investigadores (2020).