

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.**



**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS DE LA  
INGENIERÍA Y APLICADAS.**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y  
SISTEMAS COMPUTACIONALES.**

**TEMA:** “DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA  
TIENDA ONLINE PARA INCREMENTAR EL FLUJO DE VENTA  
DE SERVICIOS INFORMÁTICOS EN LA EMPRESA CORSE  
SOLUTION’S, UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA.”

Tesis de grado previa la obtención del Título de  
Ingeniero en Informática y Sistemas Computacionales.

**TESISTA:**

Ana Lucía Guanotásig Chitupanta

**DIRECTOR DE TESIS:**

Ing. Juan Carlos Rodríguez

Latacunga, Ecuador

Febrero 2010.

# **AUTORÍA.**

Declaro que las ideas, opiniones y comentarios en este documento son de exclusiva responsabilidad de la autora: Ana Lucía Guanotásig.

Para constancia firmo el presente a los 10 días del mes de febrero del 2010.

.....  
Egda. Ana Lucía Guanotásig Chitupanta  
CI. N° 0503047540.

# CERTIFICACIÓN.

Cumpliendo con lo estipulado en el capítulo IV Art. 9 literal F. del reglamento del curso profesional de la Universidad Técnica de Cotopaxi informo que la señorita Ana Lucía Guanotásig ha desarrollado su trabajo de investigación de grado de acuerdo al planteamiento formulado en el plan de tesis.

1. El trabajo alcanza los objetivos propuestos y prueba la verificación de los mismos.
2. La tesis aporta con propuestas y estrategias válidas orientadas hacia el desarrollo de la empresa CORSE Solution's.

En virtud a lo antes mencionado considero que la señorita se encuentra apta para presentarse a la defensa del trabajo de tesis: “Desarrollo e implementación de una tienda online para incrementar el flujo de venta de servicios informáticos en la empresa CORSE Solution's, ubicada en la ciudad de Latacunga”.

Atentamente,

.....  
Ing. Juan Carlos Rodríguez  
DIRECTOR DE TESIS.

# CERTIFICACIÓN.

A quien interese.

CERTIFICO:

Que la señorita Ana Lucía Guanotásig con cedula de identidad 0503047540, egresada de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la especialidad Ingeniería en Informática y Sistemas Computacionales ha concluido con el “Desarrollo e implementación de una tienda online para incrementar el flujo de venta de servicios informáticos en la empresa CORSE Solution’s, ubicada en la ciudad de Latacunga”. Dicho trabajo ha sido entregado y comprobado su funcionamiento sujetándose a las especificaciones y requerimientos técnicos solicitados.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad facultando a la mencionada señorita, hacer uso del presente certificado, como mejor estime conveniente.

Latacunga 22 de febrero del 2009.

Ing. Janeth Segovia.

Gerente

CORSE Solution’s.

## **AGRADECIMIENTO.**

Con una enorme satisfacción, gratitud y llena de muchos sentimientos por el trabajo cumplido, quiero agradecer de todo corazón a mi Dios y a la Santísima Dolorosa del Colegio, a mi papi, a mi mamita querida por el apoyo recibido desde el principio de mis estudios, porque gracias a ella ingrese a la universidad, por que aun recuerdo sus palabras y su compañía en el primer día que fue el principio de mi carrera universitaria.

Doy mi agradecimiento a mis hermanos Paty, Williams, Juan Carlos, Martha y Fabián, quien fue un ejemplo fundamental en mi vida, mismo que me contagio de su perseverancia y ganas de sobresalir, gracias Fabi por tu apoyo por regalarme ese instrumento fundamental que me sirvió muchísimo para poder desenvolverme con mis tareas de universidad.

Gracias papá por tu trabajo sacrificado y por tu ayuda brindada, gracias a aquel buen amigo especial e incondicional por su apoyo alentador y sus ideas.

También agradezco a todos los profesionales que me inculcaron en mi las bases del estudio, quienes me guiaron en el camino del conocimiento estudiantil, al Ing. Juan Carlos Rodríguez y Msc. Bolívar Vaca por ayudarme desinteresadamente con sus conocimientos y sabiduría científica para que este trabajo vaya en beneficio de la empresa CORSE Solution's.

*Anita Guanotásig.*

## DEDICATORIA

Esta tesis es un escalón importante alcanzado y el comienzo de otras etapas en el ascensor de la vida.

Por todo eso y más lo dedico en primer lugar a Dios, ser divino que me ayudo a superar los momentos de dificultad que se me presentaron en el transcurso de todos mis estudios.

Con mucho amor a mi grande y hermosa familia que con su apoyo se pudo cristalizar este trabajo, que parecía inalcanzable pero cuando se sabe que si se pudo es gratificante sentir un alivio y satisfacción propia al saber que el trabajo ha sido cumplido.

*Anita Guanotásig.*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
PÁGINA DE RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA.....	II
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS .....	III
CERTIFICACIÓN DE CORSE Solution’s.....	IV
AGRADECIMIENTO. ....	V
DEDICATORIA .....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XI
RESUMEN.....	XIV
SUMMARY .....	XV
CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN.....	XVI
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	4
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	4
1.1. ASPECTOS PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA TIENDA ONLINE. ....	4
1.1.1. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs).....	4
1.1.2. WEB O WORLD WIDE WEB (RED GLOBAL MUNDIAL). ....	5
1.1.3. SITIO WEB.....	6
1.1.4. DOMINIO.....	6
1.1.5. HOST. ....	7
1.1.6. TIENDA ONLINE. ....	7
1.1.7. IMPORTRANCIA DE UNA TIENDA ONLINE .....	7

1.1.8.	VENTAJAS DE TENER UNA TIENDA ONLINE.....	8
1.1.9.	FUNCIONAMIENTO DE UNA TIENDA ONLINE.....	10
1.1.10.	PASOS A SEGUIR PARA TENER UNA TIENDA ONLINE.....	12
1.1.11.	DISEÑO DE UNA TIENDA ONLINE .....	12
1.1.12.	TIENDA ONLINE VERSUS TIENDA CONVENCIONAL.....	13
1.1.13.	SEGURIDAD EN TIENDAS ONLINE. ....	13
1.1.14.	ENCRIPCIÓN MD5 (Algoritmo de Resumen del Mensaje). ...	15
1.1.15.	EL SISTEMA DE CAPA DE CONEXIÓN SEGURA. ....	16
1.1.16.	LA AUTENTICIDAD. ....	17
1.1.17.	SISTEMAS DE PAGO. ....	18
1.2.	HERRAMIENTAS DE DESARROLLO.....	19
1.2.1.	INGENIERÍA WEB COMO METODOLOGÍA DE DESARROLLO..	19
1.2.2.	SISTEMA OPERATIVO.....	21
1.2.2.1.	PLATAFORMA DE DESARROLLO WINDOWS .....	22
1.2.2.2.	LINUX .....	24
1.2.3.	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS Y LENGUAGES A UTILIZARSE.....	26
1.2.3.1.	APPSERV .....	26
1.2.3.2.	SERVIDOR WEB APACHE.....	27
1.2.3.3.	SERVIDOR DE BASE DE DATOS MYSQL .....	28
1.2.3.4.	LENGUAGE DE PROGRAMACIÓN PHP .....	29
1.2.3.5.	ADOBE CREATIVE SUITE.....	29
1.2.4.	¿PORQUÉ UTILIZAR HERRAMIENTAS OPEN SOURCE Y NO CON LICENCIA? .....	30
1.2.4.1.	DIFERENCIAS ENTRE SOFTWARE LIBRE Y SOFTWARE CON LICENCIA.....	31
CAPITULO II .....		32

TRABAJO DE CAMPO.....	32
2.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA CORSE Solution's.....	32
2.1.1. ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE CORSE Solution's.....	33
2.1.2. ENTREVISTA DIRIGIDA AL LA JEFE DE VENTAS DE LA EMPRESA CORSE Solution's.....	35
2.1.3. INTERPRETACIÓN.....	37
2.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES POTENCIALES DE CORSE Solution's.....	38
2.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	48
2.3.1. ENUNCIADO.....	48
2.3.2. COMPROBACIÓN.....	48
2.3.3. CONCLUSIÓN.....	49
CAPITULO III.....	50
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	50
3.1. MARCO DE TRABAJO.....	50
3.1.1. FORMULACIÓN DEL ÁMBITO DE DESARROLLO.....	51
3.1.1.1. FORMULACIÓN DE METAS Y OBJETIVOS.....	51
3.1.2. PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLMANTACION DE LA TIENDA ONLINE.....	54
3.1.2.1. COSTO DEL PROYECTON.....	54
3.1.2.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	56
3.1.2.3. DESCRIPCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN.....	56
3.1.3. ANÁLISIS DE REQUISITOS TÉCNICOS, ELEMENTOS DEL CONTENIDO Y REQUISITOS DE DISEÑO GRÁFICO.....	58

3.1.3.1.	ANÁLISIS DEL CONTENIDO .....	58
3.1.3.2.	ANALISIS DE INTERACCIÓN. ....	60
3.1.3.3.	ANÁLISIS FUNCIONAL .....	61
3.1.3.4.	ANÁLISIS DE CONFIGURACIÓN .....	62
3.1.4.	ETAPA DE INGENIERÍA. ....	67
3.1.4.1.	DISEÑO DEL CONTENIDO Y PRODUCCIÓN .....	67
3.1.4.2.	DISEÑO DE LA ARQUITECTURA JERÁRQUICA DE LA WEBAPPS .....	75
3.1.4.3.	DISEÑO DE NAVEGACIÓN .....	77
3.1.4.4.	DISEÑO DE LAS ESTRUCTURAS DE DATOS .....	77
3.1.4.5.	DISEÑO DE INTERFAZ DE USUARIO .....	78
3.1.5.	GENERACIÓN DE PÁGINAS. ....	82
3.1.5.1.	MODELADO DE DATOS .....	82
3.1.5.2.	DICCIONARIO DE DATOS.....	82
3.1.5.3.	SCRIP DE LA BASE DE DATOS .....	82
3.1.5.4.	DESARROLLO DINÁMICO DE LA INTERFACE .....	82
3.1.6.	PRUEBAS:.....	92
3.1.7.	EVALUACIÓN DEL CLIENTE. ....	93
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
	CONCLUSIONES. ....	94
	RECOMENDACIONES. ....	96
	BIBLIOGRAFÍA. ....	97
	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	99
	ANEXOS .....	106
	ANEXO N° 2.1. FORMULARIO PARA LA ENTREVISTA.....	106
	ANEXO N° 2.2. FORMULARIO DE LA ENCUESTA.....	107

ANEXO N° 3. 1. MODELO CONCEPTUAL. ....	110
ANEXO N° 3. 2. MODELO LÓGICO DE DATOS .....	111
ANEXO N° 3. 3. MODELO FÍSICO DE DATOS .....	112

## **ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA 2.1. UTILIZACIÓN DEL INTERNET.....	39
TABLA 2.2. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	40
TABLA 2.3. COMPRA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS .....	41
TABLA 2.4. VENDER POR INTERNET.....	42
TABLA 2.5. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TIENDA ONLINE.....	43
TABLA 2.6. CONTAR CON UNA TIENDA ONLINE.....	44
TABLA 2.7. PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE .....	45
TABLA 2.8. FORMAS DE PAGO.....	46
TABLA 2.9. ACCESO A PROMOCIONES .....	47
TABLA 3.1. RECURSO HUMANO.....	54
TABLA 3.2. PRESUPUESTO PRIMARIO .....	55
TABLA 3.3. PRESUPUESTO SECUNDARIO .....	55
TABLA 3.4 PRESUPUESTO TOTAL.....	55

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1.1. ENTORNOS ASOCIADOS CON LAS TICS. ....	4
GRÁFICO 1.2. ILUSTRACIÓN MODULAR DE UNA TIENDA ONLINE .....	11
GRÁFICO 1.3. IDENTIFICACIÓN DE PAGINAS WEB SEGUROS. ....	17

GRÁFICO 1. 4. SISTEMA OPERATIVO .....	21
GRÁFICO 1.5. ICONO IDENTIFICADOR DE WINDOWS .....	23
GRÁFICO 1.6. ICONO IDENTIFICADOR DE LINUX.....	24
GRÁFICO 2.1. UTILIZACIÓN DEL INTERNET .....	39
GRÁFICO 2.2. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	40
GRÁFICO 2.3. COMPRA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS .....	41
GRÁFICO 2.4. VENDER POR INTERNET.....	42
GRÁFICO 2.5. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TIENDA ONLINE.....	43
GRÁFICO 2.6. CONTAR CON UNA TIENDA ONLINE.....	44
GRÁFICO 2.7. PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE. ....	45
GRÁFICO 2.8. FORMAS DE PAGO .....	46
GRÁFICO 2.9. ACCESO A PROMOCIONES.....	47
GRÁFICO 3.1. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS. ....	58
GRÁFICO 3.2. ADMINISTRADOR DE SITIOS WEB CPANEL 11 .....	63
GRÁFICO 3.3. AUTENTIFICACIÓN DE CPANEL 11.....	63
GRÁFICO 3.4. COMPONENTE FireFTP DE Firefox .....	64
GRÁFICO 3.5. COMPONENTES FireFTP .....	65
GRÁFICO 3.6. CLIENTE FTP.....	65
GRÁFICO 3.7. GESTIÓN DE CUENTAS CON FTP .....	66
GRÁFICO 3.8. MAPA GEOGRÁFICO Y DE UBICACIÓN .....	69
GRÁFICO 3.9. ESTRUCTURA JERÁRQUICA. ....	76
GRÁFICO 3.10. DIAGRAMA FÍSICO DE DATOS.....	78
GRÁFICO 3. 11. INTRO DE INICIO .....	79
GRÁFICO 3.12. INTERFACE AREA DE ADMINISTRACIÓN.....	80
GRÁFICO 3. 13. INTERFACE DE INICIO. ....	83
GRÁFICO 3. 14.CONSULTA DE DISPONIBILIDAD DE DOMINIO .....	84
GRÁFICO 3.15. DISPONIBILIDAD DE DOMINIO.....	85
GRÁFICO 3. 16. FORMAS DE PAGO.....	86
GRÁFICO 3. 17. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO WEB... ..	88
GRÁFICO 3. 18.DISEÑO DE SITIOS WEB.....	89
GRÁFICO 3.19. SOLUCIONES INFORMÁTICAS .....	90

GRÁFICO 3. 20. SERVICIO AL CLIENTE.....	90
GRÁFICO 3. 21. FORMULARIO DE INSERCIÓN DE CLIENTES .....	91
GRÁFICO 3.22. FORMULARIO DE AUTENTIFICACIÓN DE USUARIOS..	91
GRÁFICO 3. 23. SALA DE CLIENTES .....	92
GRÁFICO 3.24. DIAGRAMA ENTIDAD RELACIÓN (DER) .....	110

## **RESUMEN**

La empresa CORSE Solution's comienza su actividad de producción desde hace años atrás, en la ciudad de Latacunga Ciudadela los Nevados, dedicada a la venta de servicios informáticos, que mediante su personal de planta ha ido creciendo día a día.

El desarrollo e implementación de la tienda online para incrementar el flujo de ventas de servicios informáticos tiene gran acogida por parte del personal administrativo y de ventas que trabajan en la empresa; con la implementación de este proyecto se ha logrado automatizar los procesos de venta tradicional que se los venía realizando, con la consecuente expectativa de cumplir con los requerimientos de los directivos de la empresa CORSE Solution's al haber posibilitado incrementar las ventas de los servicios informáticos adentrándose a un mercado sin fronteras.

El trabajo realizado es posible visualizarlo desde cualquier lugar en el momento que se lo requiere, facilita el proceso rápido y seguro de compras de los clientes al contar con un área exclusiva para ellos, además permite un fácil manejo de la información administrativa mediante interfaces gráficas de agradable visualización. La venta de los servicios presta un manejo seguro de la información confidencial gracias a las seguridades utilizadas y al servicio completamente confiable de PayPal para la compra mediante tarjeta de crédito.

Para la ejecución del presente proyecto básicamente se efectuaron 2 etapas realizadas de la siguiente manera.

1. El desarrollo e implementación de la tienda online a través de la metodología de ingeniería Web apta para el desarrollo de aplicaciones web.
2. Ejecución del sistema en internet, previo a la realización de todas las pruebas de la aplicación basadas en web.

## SUMMARY

CORSE Solution's company begins its production activity since several years ago, in Latacunga City los Nevados neighborhood. It is dedicated to the sale of computer services, growing day after day.

The development and implementation of the online shop to increase the sale flows of computers services has great reception on the part of clerical and sale staff, that are employed at the company. With the implementation of project, the traditional sale processes have been archived to automate that where doing with de consistent expectation of fulfilling with manager's requirements of the CORSE Solution's company, by having made possible to increase the sales of computers services, by having entered to a market without borders.

The realized work is possible to visualize from any place at the moment that asks it, it facilitates the fast and sure process of customer's purchases, by having an exclusive area for them, in additional it allows and easy managing of the administrative information by means of graphical interfaces of agreeable visualizations. The service sales give a sure managing of the confidential information thanks of the securities for the purchase by means of the credit cards.

For the executions of the present project basically two stages were carried out, realized of the following way.

- 1) The development and implementation of the online shop trough web engineering methodology, suitable for the web application developments.
- 2) System execution internet, before the accomplishment of the all application test based on web

## CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo Marcial Enríquez Moya, portador de la cedula de identidad N° 050203551-2 en calidad de entrenador profesional del área de ingles, tengo a bien,

### **Certificar:**

Que la señorita egresada de la Universidad Técnica de Cotopaxi Ana Lucía Guanotásig portadora de la cedula de identidad N° 0503047540 ha realizado la debida corrección con mi persona del Summary de la tesis de grado con el tema: “Desarrollo e implementación de una tienda online para incrementar el flujo de venta de servicios informáticos en la empresa CORSE Solution’s, ubicada en la ciudad de Latacunga” el cual se encuentra bien estructurado por lo que doy fe del presente trabajo.

Por tal motivo faculto hacer uso del presente certificado como a bien lo considere.

Atentamente,

.....  
Trainer, Marcial Enríquez Moya  
CI. 050203551-2.

## INTRODUCCIÓN

CORSE Solution's es una empresa dedicada a la venta de servicios informáticos, se encuentra ubicada en la ciudadela los Nevados de la ciudad de Latacunga, la empresa ha venido prestando sus servicios desde hace años atrás, teniendo una gran acogida de sus clientes quienes se encuentran satisfechos con sus servicios.

Siendo que la empresa está dedicada a la venta de servicios informáticos como alojamiento web, dominio, diseño de sitios web, desarrollo de programas, además de dar cursos de computación y asesoramiento de tesis, ha visto la gran necesidad de contar con su propio sitio web donde pueda promocionarse de una manera más rápida económica y efectiva.

El personal con que cuenta la empresa CORSE Solution's se encuentra conformada por una gerente general, jefe de ventas, ejecutivos de venta y programadores, este equipo de trabajadores ha visto a la tienda online como una buena propuesta que les ayudará a mejorar los procesos tradicionales que han venido realizando, todos ellos esperan que la aplicación les ayude a realizar cada uno de sus trabajos de una manera más rápida y cómoda.

El desarrollo e implantación de la tienda online consiste en realizar un portal web donde CORSE Solution's pueda vender los servicios informáticos online, la cual está adoptada para informar a sus clientes sobre los recursos que tiene permitiéndoles registrarse como clientes potenciales para que puedan realizar la compra del servicio informático requerido mediante tres formas de pago como son tarjeta de crédito, depósito bancario y en efectivo, en cuanto al personal de la empresa como los ejecutivos y jefe de ventas la aplicación les ayuda a llevar una base de datos actualizada permitiéndoles procesar y archivar datos de las ventas de forma segura y organizada, la implantación de la tienda online también permite al gerente de ventas tomar decisiones rápidas con respecto a las notificaciones para los clientes y el manejo de la caducidad de servicios contratados, un

parámetro importante que presta la tienda online es la facilidad para comunicarse con los clientes mediante un foro donde se pueden responder a las inquietudes y tomar en cuenta las sugerencias y comentarios.

El proceso de investigación siguió las siguientes actividades, primero se recopiló información referente a los aspectos informáticos para estructurar el marco teórico, luego se realizó un diagnóstico general a través de la aplicación de las encuestas y entrevistas y finalmente se desarrolló la propuesta acorde a las necesidades de la empresa objeto de estudio.

Para poder llegar a un feliz término de investigación se recurrió a la investigación aplicada por cuanto ayudó a encontrar una solución enfocada al problema general que afecta las ventas de servicios informáticos, y mediante una investigación descriptiva se pudo tomar las correspondientes decisiones de acuerdo a la causa y efecto del proceso de las ventas que se han venido dando.

El presente trabajo está establecido en tres capítulos distribuidos de la siguiente manera, el Capítulo I concierne la fundamentación teórica la misma que consta de los aspectos que se requieren para la implantación de una tienda online, como también se describen las herramientas de desarrollo, la metodología y configuraciones de los servicios y lenguajes de programación que se utilizan para la implantación de la aplicación online.

En el Capítulo II se efectúa el trabajo de campo en el cual se realiza el análisis e interpretación de los resultados de la entrevista dirigida a la gerente general y jefe de ventas y de la encuesta dirigida a los clientes potenciales de la empresa, que posteriormente se procede al procesamiento de datos por medio de la tabulación de los mismos, seguido de la representación estadística por medio de gráficos de pastel continuando con el análisis e interpretación de resultados los mismos que sirvieron de base para comprobar la hipótesis planteada.

En el Capítulo III se desarrolla la propuesta mediante la utilización de la metodología de ingeniería web la cual facilita seguir un marco de trabajo conformado de siete etapas empezando con la formulación de metas y objetivos que definen el perfil del cliente y el ámbito del proyecto, seguido de la planificación para el desarrollo e implantación de la tienda online mediante la planificación del costo del proyecto, evaluación de riesgos que se resume en una descripción general de la planificación, mismo que da paso al análisis del contenido, interacción, funcional y de configuración que tendrá la tienda online; llegando a la parte medular de la metodología con la etapa de ingeniería en la que se realiza el diseño de contenido y producción para diseñar la arquitectura jerárquica de la WebApp, además se ejecuta un diseño de navegación que dará paso al diseño de la estructura de datos, para dar forma a la interfaz de usuario, que permitirá generar páginas web, finalizando con las pruebas y evaluación del cliente.

Finalmente se puede manifestar que se pudo satisfacer las expectativas tanto de la investigación como los directivos de la empresa puesto que se logró cumplir a cabalidad con los objetivos planteados a fin de incrementar el flujo de las ventas a través de la utilización de las nuevas tecnologías como es el internet y las ventas en línea u online.

# CAPITULO I

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

### 1.1. ASPECTOS PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA TIENDA ONLINE.

#### 1.1.1. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs)<sup>1</sup>

El proceso de globalización es cada día una realidad que el mundo vive actualmente, que hace que las pequeñas y medianas empresas sean cada vez más competitivas al utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, donde se integra la informática, telemática, multimedia, medios de comunicación como mas media etc.

GRÁFICO 1.1. ENTORNOS ASOCIADOS CON LAS TICs.



FUENTE: <http://www.pangea.org/peremarques/tic.htm>

REALIZADO POR: La tesista

<sup>1</sup><http://www.monografias.com/trabajos37/tecnologias-comunicacion/tecnologias-comunicacion.shtml>

Reconocer el proceso de globalización como una realidad de nuestro mundo es el principio para poder desarrollar estrategias que ayuden a las empresas a poder enfrentar este reto. Dentro de las estrategias que se pueden utilizar para ayudar al empresario a ser más competitivo está la utilización de las TICs particularmente asociadas a la red global mundial y las tiendas online.

### **1.1.2. WEB O WORLD WIDE WEB (RED GLOBAL MUNDIAL).<sup>2</sup>**

Es básicamente un medio de comunicación de texto, gráficos, y otros objetos multimedia a través de internet, es decir es un sistema de hipertexto y/o hipermedios que utiliza el internet como mecanismo de transporte, además la web se basa en buscadores y el protocolo de hipertexto seguro; la mayoría de documentos de la web se crean utilizando lenguaje HTML (Lenguaje de Etiquetas de Hipertexto) a los que se les puede acceder usando un navegador web que recupera trozos de información de los servidores web y muestra en la pantalla del ordenador de una persona lo que está buscando. La información se presenta en forma gráfica, textual, video e incluso audio, después se puede seguir hyperlinks en cada página a otros documentos e incluso se puede devolver información al servidor para interactuar con el.

La web se a convertido en un medio muy popular de publicar información en internet y con el desarrollo del HTTPS (Protocolo seguro de transferencia de hipertexto) ahora la web se puede utilizar como un medio para realizar comercio donde los consumidores puede escoger sus productos online y realizar sus compras utilizando la información de sus tarjetas bancarias de forma segura en portales web seguros, en el caso de que un empresario quiera vender por internet deberá montar una tienda online, para lo cual requiere comprar un dominio y un host e implementar la tienda online en un sitio web.

---

<sup>2</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/World\\_Wide\\_Web](http://es.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web).

### **1.1.3. SITIO WEB.<sup>3</sup>**

Es un sitio cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios, entre los que suelen encontrarse buscadores, foros documentos, aplicaciones, compra electrónica, etc. principalmente están dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o de acceso a la información y servicios de una institución pública o privada.

Un sitio web puede ser un Centro de contenido intermediario entre compradores y vendedores de rubros específicos, estos se pueden complementar con herramientas que le ayuden a identificar empresas que satisfagan necesidades de un comprador, visualizar anuncios de vendedores, ofrecer cotizaciones, brindar correos electrónicos, motores de búsqueda, etc. Para que un sitio web pueda ser visto en internet se requiere tener un dominio y un host

### **1.1.4. DOMINIO.<sup>4</sup>**

Es el nombre que identifica un sitio web cada dominio tiene que ser único en internet, por ejemplo [www.nombre.com](http://www.nombre.com), un dominio se compone normalmente de tres partes separadas por un punto (.) que son: las tres doble ve (www), nombre de la organización (nombre), y el tipo de organización (com), puesto que el internet se basa en la comunicación entre diferentes computadores estas computadoras utilizan una dirección IP (protocolo de internet) para identificarse en la web, para las personas es mas fácil recordar un nombres que por números, el dominio actúa como dirección de la organización donde millones de usuarios la pueden visitar a la vez conocen su negocio, productos y servicios, es imposible que dos personas u organizaciones tengan simultáneamente la misma dirección.

---

<sup>3</sup><http://www.masadelante.com/faqs/sitio-web>,

<sup>4</sup> <http://www.masadelante.com/faqs/dominio>

### 1.1.5. HOST.<sup>5</sup>

El término host se utiliza para referirse a una compañía que ofrece espacio de disco para alojar un sitio web en un servidor y en el que el cliente puede almacenar información, imágenes video o cualquier contenido accesible vía web para sitios web.

### 1.1.6. TIENDA ONLINE.<sup>6</sup>

Cuando una empresa, organización o persona utiliza un sitio web para poner sus productos o servicios a la venta, y luego, otra empresa, organización o persona utiliza una computadora conectada a internet para comprar esos productos o servicios de forma cómoda, sencilla y segura, se puede decir que las partes han intervenido en una venta online. En consecuencia, la tienda online consiste en ofrecer productos, servicios, ideas u otros mediante un sitio web en internet, de tal forma, que los posibles compradores puedan conocer en qué consisten y cuáles son sus ventajas y beneficios a través de ese sitio web, y en el caso de que estén interesados, puedan efectuar la compra "online", por ejemplo, pagando el precio del producto con su tarjeta de crédito, para luego, recibirlo en la dirección que proporcionó o mediante una descarga online.

### 1.1.7. IMPORTANCIA DE UNA TIENDA ONLINE

Una tienda online es importante por brindar beneficios para una empresa organización o individuo la misma que presta los siguientes beneficios:

- **Facilidad.** Una tienda online proporciona una plataforma dotada de una interface de usuario sencilla, fácil de usar.

---

<sup>5</sup> <http://www.masadelante.com/faqs/hosting>

<sup>6</sup> [http://www.negocios-internet.com/tienda\\_virtual.html](http://www.negocios-internet.com/tienda_virtual.html)

- **Mercado sin fronteras.** Disponer de productos o servicios directamente desde una página web a la cual se puede acceder en todo un país y más allá de los límites nacionales.
- **Accesibilidad.** Como se accede a la aplicación desde internet se puede hacer uso de ella desde cualquier lugar en el que se encuentre, incluso si se está de viaje, porque lo único que se necesita para utilizar la plataforma es un acceso a internet.
- **Precios competitivos y escalabilidad.** Se puede ofertar planes de comercialización dirigidos a todo tipo de público que le permitirá ajustarlo a sus necesidades y presupuesto.
- **Información de productos.** Permite introducir todas las características a cerca del producto como nombre descripción, precio, referencia, imagen, atributos detallados, etc. Así como configurar ofertas y productos destacados.
- **Información sobre el cliente.** Desde un panel de control, el administrador dispondrá de toda la información de sus clientes, como sus datos, pedidos realizados, seguimiento de sus facturas o contacto comercial.
- **Varias formas de pago.** En una tienda online el administrador podrá elegir la forma que quiere que paguen sus clientes, ya sea por tarjetas de crédito, mediante pasarelas de pago seguro, transferencia bancaria o contra reembolso.
- **Herramientas.** El administrador desde un panel de control podrá hacer envíos de correos a sus clientes, ver productos, mas vendidos, hacer copias de seguridad de la base de datos, y muchas más opciones.

### 1.1.8. VENTAJAS DE TENER UNA TIENDA ONLINE

La Tienda online ofrece las siguientes ventajas a las empresas que realizan este tipo de venta:

- **Ajustes rápidos a las condiciones del mercado:** Es decir, que las empresas pueden añadir o quitar productos a sus catálogos online; o bien, cambiar los precios y las descripciones, todo ello, en tan solo unas cuantas horas.
  
- **Costes más bajos:** Por ejemplo, en el caso de los productos digitales (libros electrónicos, software, música y videos), las empresas se ahorran el coste que implica la infraestructura, el personal, seguros, agua, electricidad, etc., que son imprescindibles en el caso de los productos físicos. Otro ejemplo visible es el de la edición de catálogos, puesto que los catálogos digitales tienen un costo menor al de los impresos.
  
- **Tamaño de la audiencia:** La venta online mediante un sitio web puede realizarse en cualquier parte del mundo, por tanto, el tamaño de la audiencia aumenta considerablemente en comparación a la audiencia local o nacional. Esta ventaja es más notoria en los productos digitales, los cuales pueden ser descargados online en cualquier parte del mundo.
  
- **Creación de relaciones:** Gracias a las aplicaciones que ofrece hoy en día el internet (chats, correo electrónico, foros, etc.) las empresas pueden crear y mantener relaciones con sus clientes de forma rápida e instantánea. Además, pueden obtener valiosa información de ellos mediante cuestionarios online.
  
- **Conveniencia de tiempo y espacio:** La venta online puede realizarse por cualquier persona, empresa u organización, en cualquier lugar del mundo y en cualquier momento es decir las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

### 1.1.9. FUNCIONAMIENTO DE UNA TIENDA ONLINE.<sup>7</sup>

Una tienda Online se asemeja a una tienda convencional en la que los clientes buscan, comparan y seleccionan los artículos que les interesan. El comprador puede seleccionar diversos artículos añadiéndolos o quitándolos de su “carrito de la compra” o bien los compra de manera más directa sin la necesidad de agregarlos a alguna cesta de compras. Asimismo puede elegir entre diversas formas de pago (transferencia, contra-reembolso, tarjeta de crédito, etc.) y envío (correos, paquetería). Es posible limitar los países desde los que se aceptan pedidos, o establecer diferentes tarifas de transporte en función del destino.

Después de que un comprador confirme el pedido se abre una pasarela de pago en la que el cliente puede elegir la forma de pago en el caso de pagar con tarjeta de crédito el cliente registrará sus datos los mismos que se transmiten encriptados hacia los servidores del banco. Una vez confirmados estos datos, el programa de pago ingresa el importe en la cuenta bancaria del vendedor y carga el importe a la cuenta bancaria del cliente. Las tiendas online son básicamente sitios web que están caracterizados por permitir la compra de un producto o servicio además de crear eficientes flujos de comunicación entre los siguientes usuarios:

- **Visitantes** - Usuarios de Internet que visitan la tienda online.
- **Cientes o Compradores** - Usuarios de Internet registrados en la tienda online que disfrutan de los servicios prestados.
- **Proveedores** - Proveedores de contenidos o de productos y servicios para la venta a través de la tienda online.
- **Comerciales y/o Trabajadores** - Trabajadores pertenecientes al establecimiento de la tienda online.
- **Administrador** - El administrador de todo la tienda online, gestiona usuarios, contenidos y pedidos.

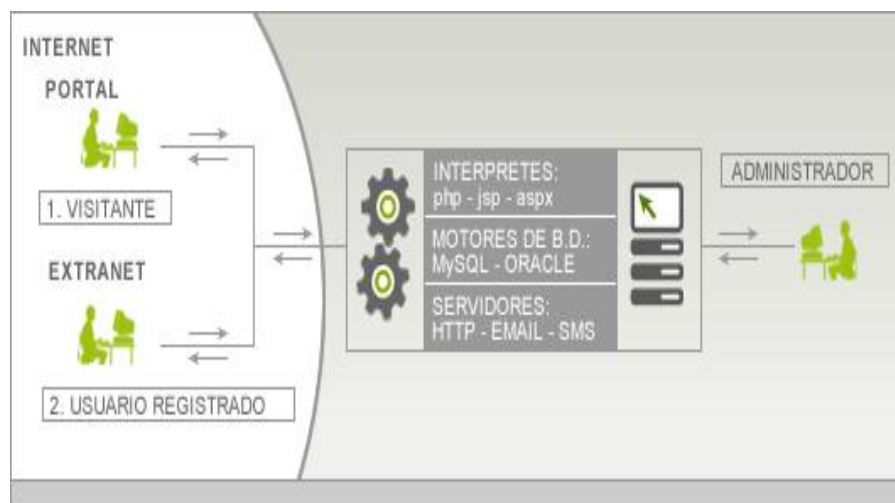
---

<sup>7</sup> <http://www.mujeresdeempresa.com/tecnologia/tecnologia001003.shtml>

Al contar con diferentes usuarios se requiere disponer de diversas interfaces para cada uno de estos. Normalmente en una tienda online existe una única interfaz de administrador o gestor desde la cual se permite la gestión de usuarios, pedidos y contenidos con total independencia de un equipo de programación. El resto de las interfaces de las que puede constar una tienda online son los siguientes:

- **Interfaz de portada** o página catálogo de tienda online (visible para los navegantes de Internet)
- **Interfaz de usuarios** del sistema o extranet de usuario (de carácter privado)
- **Interfaz de proveedores** o intranet de proveedor (de carácter privado)
- **Interfaz de trabajadores** o intranet de trabajador (de carácter privado).

**GRÁFICO 1.2. ILUSTRACIÓN MODULAR DE UNA TIENDA ONLINE**



**FUENTE:** <http://www.aeforma.com/alojamiento/>

**REALIZADO POR:** La tesista.

Además la tienda online se compone de una Página Catálogo, Gestor de Contenidos, Extranet de Usuario, Intranet de Proveedor y Trabajador y normalmente está compuesta por módulos para cada usuario:

### **1.1.10. PASOS A SEGUIR PARA TENER UNA TIENDA ONLINE**

Se tiene que realizar lo siguiente

- Comprar un dominio de Internet (la dirección de Internet en la que va a aparecer la Tienda Online)
- Comprar alojamiento o host.
- Diseñar el sitio web de acuerdo a la imagen corporativa de la empresa.
- Contar con un servidor.
- Para que los clientes de la tienda virtual paguen mediante tarjeta, se debe contratar la pasarela de pago en un banco. Para disponer de una pasarela de pago se debe tener una cuenta abierta en el banco y comunicarle su interés en contratar una pasarela de pago. No todas las entidades bancarias ofrecen a sus clientes pasarelas de pago, pero sí la mayoría. El banco cobra una comisión sobre las compras. (2 a 4% según entidades).

### **1.1.11. DISEÑO DE UNA TIENDA ONLINE**

La tienda online va diseñada a medida de las demandas y necesidades de los clientes y a la imagen corporativa de la empresa. El sitio web de la tienda online deberá estar dirigido en especial a personas que estén involucradas con el mundo de la informática, además deberá facilitar una interfaz de administrador donde el vendedor pueda llevar el control organizado los datos de los clientes, responder a los email de los mismos y llevar el control de los pedidos realizados permitiéndole ingresar, modificar, y eliminar en cualquier momento los datos que fueren necesarios, estas características hacen la diferencia frente a una tienda convencional .

### **1.1.12. TIENDA ONLINE VERSUS TIENDA CONVENCIONAL.**

Aunque las tiendas online presentan desventajas frente a las convencionales (no hay contacto directo con el cliente, el cliente no puede “tocar” los productos.) el sistema online también presentan ventajas que en muchos casos superan esas desventajas:

- En una tienda virtual, los visitantes (clientes potenciales) no generan ningún coste ya que no consumen tiempo de los comerciales
- La tienda virtual llega a donde la tienda convencional no puede llegar: a todo el mundo (literalmente hablando)
- La tienda virtual no cierra: está abierta 365 días al año, 24 horas al día.
- Permite mantener un catálogo virtual sin los costos de impresión y manejo de catálogos convencionales.
- Mantiene informados a sus clientes de los nuevos productos y precios mediante boletines electrónicos.
- Facilita al cliente el proceso de adquisición de productos y servicios.

Sumada las características anteriores una tienda online superará a una tienda convencional cuando establezca todas las seguridades para el manejo de la información confidencial.

### **1.1.13. SEGURIDAD EN TIENDAS ONLINE. <sup>8</sup>**

El increíble crecimiento de Internet ha impulsado el cambio en la forma en que vivimos y trabajamos. Pero una preocupación primordial es acerca de la seguridad en Internet

Especialmente cuando se está manejando información confidencial.

---

<sup>8</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/MD5>

Existe mucha información que no deseamos compartir en la Web tal como:

- Información de nuestras tarjetas de crédito.
- Correspondencia privada.
- Información personal.
- Información financiera.
- Información crítica de la empresa.

La seguridad de la información que viaja por la red, se realiza a través de varios métodos. Uno de estos métodos para proteger la información es la de mantener la información importante en dispositivos de almacenamiento removibles. Pero el método más popular de seguridad en el cual todos confían es en el “Encriptamiento o cifrado”, esto es el proceso de codificar la información de tal forma que sólo la persona o computadora que cuente con “la clave” pueda decodificarlos.

Los sistemas de cifrado, están basado en la ciencia de la “criptografía” que ha sido utilizada a través de la historia, antes de la era digital, quienes utilizaban esta metodología eran los gobiernos, con propósitos militares principalmente, la mayoría de los sistemas de cifrado de las computadoras pertenecen a dos categorías.

1. Cifrado de código simétrico
2. Cifrado de código público

1. **Código simétrico:** cada computadora cuenta con una llave secreta (código) que puede ser utilizada para encriptar – cifrar - un paquete de información antes de que sea enviado a través de la red hacia la otra computadora. Esto requiere conocer cuáles computadoras estarán enviándose información mutuamente y de esta forma instalar la “clave” en ambos equipos.

- 2. Código público:** Utiliza una combinación de código público y privado, el código privado es conocido solamente por una computadora personal, mientras que el código público lo otorga una computadora personal a otro equipo que desee comunicarse de manera segura con el equipo.

Para decodificar un mensaje cifrado, una computadora debe utilizar el código público que provee la computadora que lo originó. Entre los métodos de seguridad tenemos el encriptamiento MD5 (Message-Digest Algorithm 5, Algoritmo de Resumen del Mensaje 5), el sistema de capa de conexión segura y la autenticidad.

#### **1.1.14. ENCRIPCIÓN MD5 (Algoritmo de Resumen del Mensaje).**

El algoritmo de encriptamiento MD5 fue creado por el profesor Ronald L. Rivest del MIT en 1991, para substituir el anterior MD4, ambos optimizados para 32 bits. MD5 crea una llave (digest) de 128 bits única basada en el contenido a encriptar, normalmente representada por una cadena de 32 dígitos hexadecimales. Su aplicación ha estado en la generación de certificados digitales SSL (Capa de conexión segura), almacenamiento encriptado de contraseñas, y verificación de archivos.

Si en un sitio web se tiene un sistema de usuarios y se requiere de la protección de las contraseñas del mismo y para prevenir posibles vulnerabilidades en el servidor, una medida eficaz es encriptar las contraseñas, de manera que si alguien pueda acceder a ellas no pueda ver la contraseña si no su encriptación y para esto se debe usar un algoritmo de encriptación de un solo sentido, es decir que no se puede desencriptar de ninguna manera, como es el encriptamiento MD5 (Message-Digest Algorithm 5, Algoritmo de Resumen del Mensaje 5).

### **1.1.15. EL SISTEMA DE CAPA DE CONEXIÓN SEGURA.<sup>9</sup>**

SSL (Capa de conexión segura) es un proceso que administra la seguridad de las transacciones que se realizan a través de Internet. El estándar SSL fue desarrollado por Netscape, junto con Mastercard, Bank of América, MCI y Silicon Graphics. Se basa en un proceso de cifrado de clave pública que garantiza la seguridad de los datos que se envían a través de Internet. Su principio consiste en el establecimiento de un canal de comunicación seguro (cifrado) entre dos equipos (el cliente y el servidor) después de una fase de autenticación.

El sistema SSL es independiente del protocolo utilizado; esto significa que puede asegurar transacciones realizadas en la Web a través del protocolo HTTP (Protocolo de transferencia de hipertexto) y también conexiones a través de los protocolos FTP (Protocolo de Transferencia de Archivos), POP (Protocolo de Correos) e IMAP (Protocolo de red de acceso a mensajes). SSL (Capa de conexión segura) actúa como una capa adicional que permite garantizar la seguridad de los datos y que se ubica entre la capa de la aplicación y la capa de transporte (por ejemplo, el protocolo TCP (Protocolo de Control de Transmisión)).

De esta forma, SSL (Capa de conexión segura) es transparente para el usuario (es decir, el usuario puede no conocer que está usando SSL). Por ejemplo, un usuario que utiliza un navegador de Internet para conectarse a una página Web de comercio electrónico protegido por SSL enviará datos cifrados sin tener que realizar ninguna operación especial.

Actualmente, casi todos los navegadores soportan el protocolo SSL. Por ejemplo, Netscape Navigator muestra un candado cerrado para indicar la conexión a un

---

<sup>9</sup> <http://www.eumed.net/cursecon/ecoinet/seguridad/medios.htm>

sitio Web con seguridad SSL y un candado abierto en el caso opuesto, en tanto que Microsoft Internet Explorer muestra un candado sólo si establece una conexión con un sitio Web SSL (Capa de conexión segura).

### GRÁFICO 1.3. IDENTIFICACIÓN DE PAGINAS WEB SEGUROS.



FUENTE: <http://es.kioskea.net/contents/crypto/ssl.php3>

REALIZADO POR: La Tesista.

Un servidor de Web seguro tiene una dirección URL (Localizador uniforme de recurso) que empieza con <https://>, en el que la "s" obviamente significa secured, seguro. A mediados de 2001, la patente SSL (Capa de conexión segura), que hasta ese momento había pertenecido a Netscape, fue adquirida por IETF (Grupo de Trabajo en Ingeniería de Internet) y adoptó el nombre de TLS (Seguridad en la Capa de Transporte).

#### 1.1.16. LA AUTENTICIDAD.<sup>10</sup>

Es otro proceso que se utiliza para confirmar que cierta información realmente fue originada por una fuente confiable. Para esto existen varias formas de dar autenticidad (algunos autores usan la palabra "autenticar") a una persona o la información de una computadora. Por ejemplo: contraseñas, cifrado digital o firma digital.

Los métodos de seguridad como la encriptación y la autenticación permiten dar confiabilidad a los procesos donde se entregan datos confidenciales, en el caso de una tienda online los métodos de seguridad son importantes ya que el diseño de la

<sup>10</sup> <http://www.eumed.net/cursecon/ecoinet/seguridad/medios.htm>

misma requerir de datos de los clientes y de un sistema de pago seguro para las respectivas compras.

#### **1.1.17. SISTEMAS DE PAGO.<sup>11</sup>**

Los principales sistemas de pago por internet son mediante tarjeta de crédito, la transferencia bancaria, western unión, o el contra reembolso.

##### **TARJETA DE CRÉDITO**

Los pagos a través de tarjetas de crédito se realizan mediante un servidor seguro SSL (Capa de Sockets seguros), mediante el cual los datos de la tarjeta de crédito son encriptados y son imposibles de leer mientras se trasladan por la red, en la actualidad existen empresas que se dedican a facilitar este tipo de servicios tales como Amazon y Paypal, PayPal permite a las empresas o consumidores que dispongan de correo electrónico enviar y recibir pagos en Internet de forma segura, cómoda y rentable. La red de PayPal se basa en la infraestructura financiera existente de cuentas bancarias y tarjetas de crédito para crear una solución global de pago en tiempo real.

##### **LA TRANSFERENCIA BANCARIA.**

Es un modo de mover dinero de una cuenta bancaria a otra. Es una manera de traspasar fondos entre cuenta bancarias sin sacar físicamente el dinero. Es una forma muy común, se hacen entre cuentas de una misma persona física o jurídica en un mismo banco o también en diferentes bancos en diferentes países o entre cuentas de diferentes titulares.

##### **WESTERN UNION.**

Esta empresa está implementada en varios países con un novedoso sistema, denominado Quick Pay, que acredita directamente en la cuenta corriente del

---

<sup>11</sup> [http://www.fce.unl.edu.ar/ecommerce/medios\\_pago.htm](http://www.fce.unl.edu.ar/ecommerce/medios_pago.htm)

comerciante, el pago efectuado por su cliente en cualquier sucursal de Western Unión en el mundo.

### **EL CONTRA REEMBOLSO.**

Es un método preferido por los compradores ya que garantiza la entrega del producto antes del pago, pero no muy beneficioso para el vendedor porque le conlleva una serie de retrasos en el cobro gastos en el intermediario y no le da demasiada garantía.

Con todos los antecedentes sobre las TIC (Tecnologías de la información y comunicación), los sitios web, y su relación con las tienda online se ve la necesidad de mencionar las herramientas de desarrollo que hacen posible, montar una tienda online en el internet.

## **1.2. HERRAMIENTAS DE DESARROLLO.**

El desarrollo de un proyecto conlleva seguir un cierto modelo o metodología que permita llevar al éxito la culminación del mismo, por lo que a continuación se hace una breve descripción de la metodología que más se apega al buen desarrollo y desempeño de una tienda online con tendencia a la web

### **1.2.1. INGENIERÍA WEB COMO METODOLOGÍA DE DESARROLLO.<sup>12</sup>**

La Ingeniería Web es una metodología de desarrollo basada en la web enfocada a la creación, implantación y manutención de aplicaciones y sistemas Web, la cual se relaciona con establecer y utilizar principios científicos, de ingeniería y de gestión, y con enfoques sistemáticos y disciplinados del éxito del desarrollo, manejo y mantenimiento de sistemas y aplicaciones basados en Web de alta calidad.

---

<sup>12</sup> Pressman Roger S. Ingeniería del Software Un enfoque práctico, Sexta Edición McGrawHill, ISBN 970-10-54-73-3.

La metodología IWeb (Ingeniería web) no es un clon de la ingeniería de software aunque ambas incluyen desarrollo de software y programación.

La metodología IWeb (Ingeniería web) contiene etapas las cuales se describen a continuación:

- **Formulación:** Se identifican las metas y objetivos del proyecto..
- **Planificación:** Se estiman los costos del proyecto de forma global, los riesgos, las etapas y sub-etapas.
- **Análisis:** Se establecen los requerimientos técnicos, de diseño y se identifican los elementos del contenido.
- **Ingeniería:** Esta etapa se divide en cinco partes.
  - ✓ **Diseño del Contenido:** Se realizan por el mismo personal no técnico. Recopilación de información, medios audiovisuales a integrar en la aplicación.
  - ✓ **Producción:** Se considera el formato final de la publicidad y de los comentarios.
  - ✓ **Diseño Arquitectónico:** Definición de la estructura global y de las configuraciones de diseño y plantillas.
  - ✓ **Diseño de Navegación y estructura de datos:** Se identifican los componentes de la arquitectura mediante la unidad semántica de navegación y un diagrama físico de datos.
  - ✓ **Diseño de la Interfaz:** Se crean escenarios de usuario y se generan los formatos de pantalla y el desarrollo junto con las modificaciones de prototipos.
- **Generación de Páginas:** Se integran la aplicación Web con el software.
- **Pruebas:** Se revisa la aplicación con el fin de encontrar y corregir los errores.
- **Evaluación del Cliente:** Es una fase a ejecutar cada vez que se termina alguna de las anteriores. Los cambios se hacen efectivos por el flujo incremental del proceso.

La descripción realizada con anterioridad requiere de la utilización de otras herramientas como: contar con un sistema operativo, servicios y lenguajes de programación que permitan culminar con éxito un proyecto, por lo mismo es necesario conocer acerca de estas herramientas.

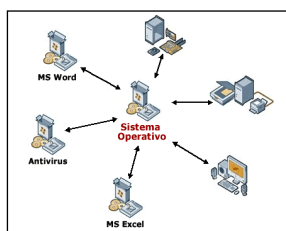
### 1.2.2. SISTEMA OPERATIVO.<sup>13</sup>

El sistema operativo es el programa o software más importante de un ordenador que una vez cargado normalmente al encender, el ordenador maneja, coordina, y controla los procesos y los programas llamados aplicaciones.

Para que funcionen los otros programas, cada ordenador de uso general debe tener un sistema operativo. Los sistemas operativos realizan tareas básicas, tales como reconocimiento de la conexión del teclado, enviar la información a la pantalla, no perder de vista archivos y directorios en el disco, y controlar los dispositivos periféricos tales como impresoras, escáner, etc.

En sistemas grandes, el sistema operativo tiene incluso mayor responsabilidad y poder, es como un policía de tráfico, se asegura de que los programas y usuarios que están funcionando al mismo tiempo no interfieran entre ellos. El sistema operativo también es responsable de la seguridad, asegurándose de que los usuarios no autorizados no tengan acceso al sistema.

#### GRÁFICO 1. 4. SISTEMA OPERATIVO



FUENTE: <http://www.masadelante.com/faqs/sistema-operativo>

REALIZADO POR: La tesista

Un usuario normalmente interactúa con el sistema operativo a través de un sistema de comandos, por ejemplo, el sistema operativo DOS (Sistema operativo

<sup>13</sup> <http://www.corsecuador.com/corse2010/mapaubi.php>  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Historia\\_de\\_los\\_sistemas\\_operativos](http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_los_sistemas_operativos)

de disco) contiene comandos como copiar y pegar para copiar y pegar archivos respectivamente. Los comandos son aceptados y ejecutados por una parte del sistema operativo llamada procesador de comandos o intérprete de la línea de comandos. Las interfaces gráficas permiten que utilices los comandos señalando y pinchando en objetos que aparecen en la pantalla.

### **Ejemplos de Sistema Operativo**

A continuación detallamos algunos ejemplos de sistemas operativos:

#### Familias Windows

Windows 95, Windows 98, Windows ME, Windows NT, Windows 2000, Windows 2000 server, Windows XP, Windows Server 2003, Windows CE, Windows Mobile, Windows XP 64 bits, Windows Vista (Longhorn).

#### Familia UNIX

AIX, AMIX, GNU/Linux, GNU / Hurd, HP-UX, Irix, Minix, System V, Solaris, UnixWare.

Los sistemas operativos más utilizados en los PC son DOS (Sistema operativo de disco), OS/2, y Windows, pero hay otros que también se utilizan, como por ejemplo Linux.

#### **1.2.2.1. PLATAFORMA DE DESARROLLO WINDOWS.<sup>14</sup>**

Microsoft Windows es el nombre de una familia del sistema operativo desarrollado por la empresa de software Microsoft Corporation. En los últimos años, Windows ha dejado de ser una novedad para convertirse en un sistema operativo ampliamente aceptado y que ha sabido implantarse en la Informática.

Windows está apoyado en una interfaz gráfica de usuario basada en el paradigma de ventanas ideal para aprender informática: manejar archivos en el ordenador,

---

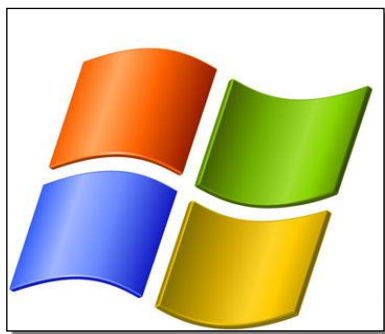
<sup>14</sup>[http://www.taringa.net/posts/linux/1610484/Linux---CentOS-5\\_2-Final-iso-dvd-y-CD-Para-Servidores-excele.html](http://www.taringa.net/posts/linux/1610484/Linux---CentOS-5_2-Final-iso-dvd-y-CD-Para-Servidores-excele.html)

usar aplicaciones e instar programas, como también tiene mucha compatibilidad para los hardwares actuales.

Existen versiones para hogares, empresas, servidores y dispositivos móviles, como computadores de bolsillo y teléfonos inteligentes. Hay variantes para procesadores de 16, 32 y 64 bits. Incorpora diversas aplicaciones como Internet Explorer, el Reproductor de Windows Media, Windows Movie Maker, Windows Mail, Windows Messenger, Windows Defender, entre otros.

Desde hace muchos años es el sistema operativo más difundido y usado del mundo, de hecho la mayoría de los programas (tanto comerciales como gratuitos y libres) se desarrolla originalmente para este sistema. Todos los fabricantes del planeta dedicados a equipos basados en procesadores Intel o compatibles con éstos (excepto Apple Inc.) pre instalan Windows en su versión más reciente y todas sus variantes. Windows Vista es la versión más reciente para computadoras personales, Windows Server 2008 para servidores y Windows Mobile 6.0 en los dispositivos móviles y Windows XP.

#### **GRÁFICO 1.5. ICONO IDENTIFICADOR DE WINDOWS**



**FUENTE:**<http://smultiprocesadorydistribuidos.wikispaces.com/ejemplo+sistema+operativo+multiprocesador+debianlinux>

**REALIZADO POR:** La tesista

Windows XP está construido con una nueva GUI (Interfaz gráfica de usuario), el cual incluye características ligeramente rediseñadas, es actualmente el S.O. más usado por lo mencionado el sistema operativo Windows Xp será utilizado para el desarrollo local de la aplicación tienda online.

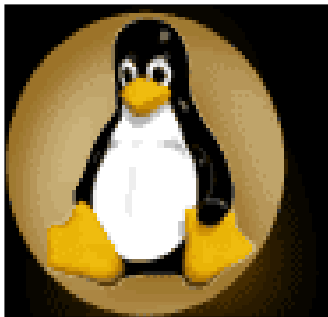
### 1.2.2.2. LINUX.<sup>15</sup>

Es un sistema operativo descendiente de UNIX. Unix es un sistema operativo robusto, estable, multiusuario, multitarea, multiplataforma y con gran capacidad para gestión de redes.

Por todo lo mencionado el sistema operativo Windows xp será utilizado para el desarrollo local de la aplicación tienda online

Linux tiene una mascota oficial, el pingüino de Linux, que fue seleccionado por Linux Torvalds para representar la imagen que se asocia al sistema

#### GRÁFICO 1.6. ICONO IDENTIFICADOR DE LINUX



FUENTE: <http://www.monografias.com/trabajos6/sisop/sisop.shtml>

REALIZADO POR: La tesista.

Linux se enfoca a satisfacer las necesidades de un grupo específico de usuarios de este modo hay distribuciones para hogares, empresas y cuya principal aplicación es como servidores.

#### Principales características de Linux.<sup>16</sup>

- No es necesario que las computadoras que estén conectadas al servidor trabajen con Linux, es decir que el servidor es la única maquina en la que se instala Linux.
- Da máxima seguridad y confiabilidad a sus archivos.
- Linux es un software libre cuya licencia le permite instalar en múltiples equipos.

---

<sup>15</sup>[http://www.taringa.net/posts/linux/1610484/Linux---CentOS-5\\_2-Final-iso-dvd-y-CD-Para-Servidores-excele.html](http://www.taringa.net/posts/linux/1610484/Linux---CentOS-5_2-Final-iso-dvd-y-CD-Para-Servidores-excele.html)

<sup>16</sup>[http://www.taringa.net/posts/linux/1610484/Linux---CentOS-5\\_2-Final-iso-dvd-y-CD-Para-Servidores-excele.html](http://www.taringa.net/posts/linux/1610484/Linux---CentOS-5_2-Final-iso-dvd-y-CD-Para-Servidores-excele.html)

- Los métodos de seguridad son mejores que de otros sistemas operativos, por lo que es menos probable que sea víctima de los Hacker o que se filtre la información sin autorización previa.
- Linux esta creado especialmente para trabajar con redes.

### **Desventajas.**

- Requiere de experiencia para poder configurarlo adecuadamente.
- No hay muchos software para Linux.
- El usuario está obligado a capacitarse adecuadamente.
- Capacitadores escasos.

En los últimos tiempos, ciertas casas de software comercial han empezado a distribuir sus productos para Linux y la presencia del mismo en empresas aumenta rápidamente por la excelente relación calidad-precio que se consigue con Linux.

Las plataformas en las que en un principio se puede utilizar Linux son 386-, 486-, Pentium, Pentium Pro, Pentium II/III/IV, Amiga y Atari, también existen otras versiones como la versión 5.2 de CentOS.

CentOS es una distribución de Linux de clase Empresarial, que se obtiene de fuentes públicas satisface completamente la política de redistribución del proveedor original y aspira a ser 100% compatible a nivel binario, es un sistema operativo Libre, CentOS 5.2 es la segunda actualización para la serie de distribuciones CentOS 5.2 Contiene una gran cantidad de correcciones, actualizaciones y nuevas funcionalidades, que ofrecen servicios necesarios como un ISP y alojamiento web: servidor web Apache (con SSL Capa de Sokets Seguro), la aplicación tienda online utilizará como servidor a Linux Centos 5.2 donde se alojará el sitio web, mismo que se encuentra ubicado en Estados Unidos California.

### **1.2.3. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS Y LENGUAJES A UTILIZARSE.**

Finalmente se culmina con dar una rápida explicación acerca de los servicios y lenguajes a utilizar para el desarrollo de este proyecto como es una tienda online, los lenguajes y servicios a utilizar son Appserv, Servidor Web Apache, Servidor de Base de Datos Mysql, Language de Programación Php, y Adobe Creative Suite.

#### **1.2.3.1. APPSERV.<sup>17</sup>**

AppServ es un magnifico programa que permite tener en nuestro propio computador un servidor, eso si es que es una intranet, donde se puede trabajar en proyectos web, sin necesidad de tener un hosting.

AppServ facilita la instalación de Apache, MySQL y PHP en una sola herramienta, esta característica facilita la tarea al usuario ya que se configuran las aplicaciones de forma automática.

AppServ instalará en nuestro ordenador en tan sólo unos segundos Apache, PHP, MySQL y phpMyAdmin, dejando las aplicaciones configuradas para su funcionamiento inmediato, AppServ en su última version (AppServ 2.6.0) incluye:

Apache 2.2.8: servidor HTTP multiplataforma. PHP: lenguaje de programación dinámico que utilizan la mayoría de gestores de contenidos más populares. Se integra a la perfección con MySQL y Apache. MySQL gestor de bases de datos, rápido y seguro. phpMyAdmin: interfaz gráfica de administración para MySQL.

Una vez instalado AppServ, dispondremos de un servidor web y otro de base de datos propio, configurado de manera local, y que nos permitirá realizar todas las pruebas necesarias en nuestra web antes de lanzarla a la red.

---

<sup>17</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Appserv>

### 1.2.3.2. SERVIDOR WEB APACHE.<sup>18</sup>

Es un servidor web de distribución libre y de código abierto, siendo el más popular del mundo. Apache fue la primera alternativa viable para el servidor web de Netscape Communications. Apache es desarrollado y mantenido por una comunidad abierta de desarrolladores bajo el auspicio de la Apache Software Foundation.

La aplicación de apache le permite ejecutarse en múltiples sistemas operativos como Windows, Novell NetWare, Mac OS X y los sistemas basados en Unix.

La primera versión del servidor web Apache fue desarrollada por Robert McCool, quien desarrollaba el servidor web NCSA HTTPd (National Center for Supercomputing Applications). Cuando Robert dejó el NCSA a mediados de 1994, el desarrollo de httpd se detuvo. Robert McCool buscó otros desarrolladores para que lo ayudaran, formando el Apache Group. Algunos miembros del grupo original fueron Brian Behlendorf, Roy T. Fielding, Rob Hartill, David Robinson, Cliff Skolnick, Randy Terbush, Robert S. Thau, Andrew Wilson, Eric Hagberg, Frank Peters y Nicolas Pioch.

La versión 2 del servidor Apache fue una reescritura sustancial de la mayor parte del código de Apache 1.x, enfocándose en una mayor popularización y el desarrollo de una capa de portabilidad, el Apache Portable Runtime.

#### **Características de Apache.**

- Soporte para los lenguajes para diferentes lenguajes de programación como es PHP.
- Módulos de autenticación: `mod_ssl`, `mod_rewrite` `mod_php`.  
**mod\_ssl.**-Comunicaciones Seguras vía TLS.
- **mod\_rewrite.**- reescritura de direcciones (generalmente utilizado para transformar páginas dinámicas como php en páginas estáticas html

---

<sup>18</sup> [http://www.guia-ubuntu.org/index.php?title=Servidor\\_web](http://www.guia-ubuntu.org/index.php?title=Servidor_web)  
[http://linux.ciberaula.com/articulo/linux\\_apache\\_intro/](http://linux.ciberaula.com/articulo/linux_apache_intro/)

(Lenguaje de Etiquetas de Hipertexto) para así engañar a los navegantes o a los motores de búsqueda en cuanto a cómo fueron desarrolladas estas páginas).

- **mod\_php.-** Páginas dinámicas en PHP.
- Soporte para SSL y TLS.
- Permite la configuración de mensajes de errores personalizados y negociación de contenido.
- Permite autenticación de base de datos basada en SGBD (Sistema de gestión de base de datos).

Apache alcanzó su máxima cuota de mercado en 2005 siendo el servidor empleado en el 70% de los sitios web en el mundo.

### **1.2.3.3. SERVIDOR DE BASE DE DATOS MYSQL.<sup>19</sup>**

MySQL es el mayor sistema gestor de bases de datos de código abierto SQL, es desarrollado, distribuido y mantenido por MySQL AB, compañía comercial, fundada por desarrolladores de MySQL.

MySQL es un servidor de base de datos relacional y fue originalmente desarrollado para manejar grandes bases de datos mucho más rápido que con otras soluciones existentes y ha sido utilizada con éxito en muchos entornos de producción de alta demanda durante varios años. A pesar del constante desarrollo, el Servidor MySQL ofrece hoy en día una rica y útil serie de funciones. Es ultra rápido multiusuario y robusto, compatible con múltiples sistemas operativos, y que además se entiende con php. Su conectividad y seguridad hacen del Servidor MySQL altamente apropiado para acceder a bases de datos en Internet.

---

<sup>19</sup> <http://www.malavida.com/blog/b/154/mysql-servidor-de-base-de-datos-potente-y-gratuito>  
<http://dev.mysql.com/doc/refman/5.0/es/what-is.html>

#### **1.2.3.4. LENGUAGE DE PROGRAMACIÓN PHP.<sup>20</sup>**

El lenguaje php es un lenguaje de programación de estilo clásico es decir un lenguaje de programación con sentencias, condicionales, bucles, funciones cercano a Java Script o C.

Permite ver pequeños fragmentos códigos dentro de la página HTML (Lenguaje de Etiquetas de Hipertexto).

PHP se ejecuta en un servidor web, lo que permite acceder a los recursos que tenga (por ejemplo una base de datos) y el resultado es enviado al navegador el resultado es normalmente un página HTML (Lenguaje de Etiquetas de Hipertexto).

#### **1.2.3.5. ADOBE CREATIVE SUITE.<sup>21</sup>**

Básicamente, es una suite de distintas aplicaciones en forma de talleres y estudios dotados de herramientas y funciones altamente profesionales creada y producida por Adobe Systems® y que están dirigidas a la Publicación Impresa, Publicación Web, Post Producción de Video, y Dispositivos Móviles.

Adobe Creative Suite nace del exitoso intento de la casa Adobe de unir todos sus programas profesionales, que antes solo se conseguían individualmente, en diferentes conjuntos entre los cuales se tiene un fin común y un conjunto de un Máximo fin común dando como resultado una adquisición de productos más

---

<sup>20</sup> <http://www.desarrolloweb.com/articulos/392.php>

<http://www.monografias.com/trabajos38/programacion-php/programacion-php.shtml>

<sup>21</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Adobe\\_Creative\\_Suite](http://es.wikipedia.org/wiki/Adobe_Creative_Suite)  
<http://www.adobe.com/es/products/creativesuite/>

económica para el usuario y que contiene un conjunto de utilidades profesionales para diferentes propósitos de publicación.

Esta ingeniosa unión de sus productos en conjuntos ha dado muy buenos resultados para Adobe en los últimos años, no obstante, la compañía sigue vendiendo sus productos también individualmente. La aplicación de Adobe Creative Suite se ve, más notoriamente en las gerencias publicitarias y editoriales de muy alto y reconocido prestigio.

#### **1.2.4. ¿PORQUÉ UTILIZAR HERRAMIENTAS OPEN SOURCE Y NO CON LICENCIA?<sup>22</sup>**

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son un instrumento valioso para contribuir a la superación de la pobreza y al desarrollo de cualquier país, pero además son un instrumento para facilitar la comunicación entre los individuos. Para acceder a esta tecnología las personas debemos contar con un hardware y un software, los software son lenguajes previamente programados que permiten al usuario interactuar con el computador para redactar y archivar textos, enviar mensajes electrónicos, navegar por internet, procesar base de datos etc.

Muchas personas que no conocen sobre informática generalmente utilizan sistemas operativos y programas de la empresa Microsoft creyendo que no solo esta empresa es pionera en este tipo de programas sino también que son los únicos programas que existen y que sin ellos no habría manera de hacer funcionar el complejo mundo de la informática y la comunicación electrónica, son tan fuertes estas transnacionales que sus programas de navegación en internet están diseñados para invadir nuestra privacidad. Por estas razones es importante la utilización de programas alternativos que contribuyen a crear capacidades locales y aumentar nuestra independencia de estos monopolios, este tipo de programas se conoce

---

<sup>22</sup> <http://www.vialibre.org.ar/index.php/article/articleview/2/1/12/>. "Qué es el Software Libre?"

como Open Source o Software libres en los cuales el usuario tiene acceso al código fuente y tiene asegurado su derecho irrestricto de:

- Ejecutar el programa con cualquier propósito
- Estudiar como funciona el programa y adaptarlo a su necesidades propias
- Redistribuir copias del programa y de este modo ayudar a otros.
- Mejorar el programa y liberar esas mejoras al público para beneficiar a la comunidad.

Software libre son programas con licencia y con respaldos que dicen de manera clara que han sido construidos para ser compartidos y no para generar lucro para contribuir al bien común y no al enriquecimiento de unos pocos.

#### **1.2.4.1. DIFERENCIAS ENTRE SOFTWARE LIBRE Y SOFTWARE CON LICENCIA.**

- Un sistema operativo bajo licencia de software libre a diferencia de un software privado trae integrado las herramientas de uso de oficina como; procesador de texto, hojas de cálculo, base de datos, editores de imágenes, navegadores web y correo electrónico.
- Cuando se instala un software libre a diferencia de un software privado antes utilizar la sesión de trabajo se puede elegir el idioma que se desee en todas las aplicaciones
- Los sistemas operativos bajo software libre a diferencia del software privado son robustos y eliminan casi totalmente el riesgo de virus y la pérdida de información.
- Los Software libre permiten ahorrar dinero en licencias costosas y eliminar el riesgo de estar en la ilegalidad.

## **CAPITULO II**

### **TRABAJO DE CAMPO.**

#### **2.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA CORSE Solution's.**

La investigación del proyecto: “DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA TIENDA ONLINE PARA INCREMENTAR EL FLUJO DE VENTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA EMPRESA CORSE SOLUTION'S UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”, llevó a la necesidad de aplicar los instrumentos de investigación como son la entrevista y la encuesta (ver Anexo N° 2.1 y 2.2 Entrevista y encuesta) realizadas con el fin de recolectar la información necesaria para el desarrollo e implementación de la tienda online propuesto.

En lo referente a las entrevistas se tomó como muestra a la gerente general y a la jefe de ventas con el fin de obtener una interrelación y conocimiento profundo de cómo la tienda online, podrá influir en la administración automatizada de la venta de servicios informáticos, como también se aplicaron encuestas a los clientes potenciales de la empresa, muestra que involucra a todas aquellas personas que utilizan los servicios informáticos de forma tradicional, razón por la cual se considera que implementar una tienda online para la empresa, traería como efecto indudable el mejoramiento de las ventas.

Se procedió a realizar la encuesta como técnica de investigación que es capaz de dar respuesta a problemas y que asegura el rigor de la información obtenida de los clientes de CORSE Solution's los mismos que se representa a través de tablas y

gráficos estadísticos, que finalmente culmina con el análisis e interpretación de los resultados.

### **2.1.1. ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE CORSE Solution's.**

En primer lugar se procedió a realizar la entrevista (modelo entrevista ver Anexo N° 2.1) a la gerente general de CORSE Solution's Ing. Janeth Segovia para poder identificar las necesidades que existe, por lo que se ha realizado una entrevista donde se desea saber del avance de la tecnología y actualización de la misma.

#### **1.- ¿Considera usted que la implementación de la tienda online ayudará al incremento de las ventas de servicios informáticos de CORSE Solution's?**

Desde el punto de vista de la gerente, se espera que la implementación de la tienda online se convierta en una nueva estrategia comercial que permita incrementar el flujo de venta de servicios informáticos, facilitando la parte comercial al jefe de ventas y de los ejecutivos de venta, como también ayudaría a presentar a CORSE Solution's como una empresa seria que va de la mano con las nuevas tecnologías frente a los clientes, la gerente considera que el principal impacto que traerá la implementación de la tienda online en primera instancia sea el aumento de clientes que se interesen en los servicios informáticos y de acuerdo a esto se puede medir el número de ventas que se puedan realizar a través de internet.

Según la respuesta obtenida para la gerente la implementación de la tienda online es positivo y espera que sea una herramienta que facilita el trabajo de su personal y que le permita tener más clientes que puedan comprar sus servicios informáticos.

**2. ¿Qué aspectos cree usted que debería tener la tienda online a fin de que se pueda administrar el proceso de las de las ventas de los servicios informáticos?**

La gerente general comento que el aspecto que debería tener la tienda online es que fuera interactiva donde el usuario se sienta cómodo e informado sobre los servicios informáticos, poniendo a disposición de los clientes un catálogo de los servicios informáticos para que puedan conocer en qué consisten y cuales con las ventajas y beneficios, y en el caso de que estén interesados puedan realizar una compra online pagando el precio de la compra con tarjeta de crédito, mediante depósito bancario o en efectivo, también menciono que la interfaz de la tienda online fuese atractiva para el cliente. Un aspecto más que menciono la gerente fue que la tienda online permita llevar toda la información organizada de los datos de los clientes como de los servicios informáticos vendidos.

En referencia a la respuesta obtenida en esta pregunta según la gerente es muy claro que requiere de una tienda online la cual permita vender por internet y que además facilite el trabajo de su personal de planta con la utilización de una tecnología que llene las expectativas del usuario y de la empresa, y un fácil manejo de la administración comercial.

**3. ¿Qué tipo de beneficios cree usted que podría brindar la implementación de la tienda online para la empresa CORSE Solution's?**

Los beneficios que mencionó la gente de ventas son los siguientes:

- Integrase como una estrategia más de venta.
- Poseer un catálogo virtual de servicios informáticos
- Administrar las ventas y el registro de clientes.
- Facilidad para interactuar con los clientes

- Realizar ventas las 24 horas del día y los 7 días a la semana.
- Incrementar las ventas utilizando la tecnología.
- Más acercamiento a las opiniones de los clientes.
- Competitividad frente a otras empresas de venta de servicios informáticos
- Adentrarse en un mercado sin fronteras.

Con respecto a esta pregunta la gerente manifiesta que los beneficios que puede acarrear una tienda online es que esta pueda presentarse como una estrategia de venta masiva que brinda facilidad de comunicación con los clientes, al dar atención ilimitada en un mercado sin fronteras como también el fácil manejo de la información de los registros tanto de los clientes como de las ventas realizadas.

### **2.1.2. ENTREVISTA DIRIGIDA AL LA JEFE DE VENTAS DE LA EMPRESA CORSE Solution's.**

En segundo lugar se procedió a realizar la entrevista a la jefe de ventas de la empresa CORSE Solution's señora. Paula Chávez, quien dio respuesta a cada pregunta y comentó lo siguiente.

#### **1. ¿Considera usted que la implementación de la tienda online ayudará al incremento de las ventas de servicios informáticos de CORSE Solution's?**

La señora Paula Chávez comento que consideraba que la implantación de una tienda online para CORSE Solution's si sería de gran ayuda para el incremento de las ventas ya que la tienda online generaría automáticamente los pedidos de los clientes, como también ayudaría a que el clientes compre sin necesidad de que visiten físicamente la oficina de CORSE Solution's. La gerente de ventas comentó que le gustaría contar con un medio donde pueda revisar y administrar de una manera rápida cómoda y sencilla el trabajo que se realiza manualmente.

**2. ¿Qué aspectos cree usted que debería tener la tienda online a fin de que se pueda administrar el proceso de las de las ventas de los servicios informáticos?**

Desde el punto de vista de la señora. Paula Chávez, se enumeran los siguientes aspectos:

- Facilidad en la administración de los servicios informáticos que se vende.
- Permitir al cliente la realización de compras rápidas y seguras.
- Facilitar información al cliente acerca de cada servicio informático que se promocione en la tienda online..
- Manejo organizado y detallado de la información confidencial del cliente.
- Facilidad para dar respuesta a todas las preguntas frecuentes de los clientes.
- Automatizar los seguimientos de los servicios contratados por caducarse.
- Atención automatizada a las solicitudes del cliente las 24 horas del día y los 7 días de la semana

La jefe de ventas espera que la tienda online facilite el trabajo que actualmente realizan y que permita incrementar el flujo de ventas haciendo uso de las nuevas tecnologías frente a la competencia ya que por el mismo hecho de ser una empresa de servicios informáticos requiere prestar servicios en forma automatizada tomando en cuenta todas las seguridades correspondientes para el manejo de la información confidencial de los clientes y de la empresa..

**3. ¿Qué tipo de beneficios cree usted que podría brindar la implementación de la tienda online para la empresa CORSE Solution's?**

Para la señora. Paula Chávez los benéficos que traería la implementación de tienda online es la facilidad de vender por internet, a todas horas, con la facilidad de poder realizar ofertas interesantes para que los clientes se animen a comprar,

llevar un control de los clientes y los pedidos que puedan existir, y sobre todo tener una ventaja frente a las competencias.

La gerente de ventas opina que una tienda online les permitirá vender por internet a cualquier hora por lo que tendrían muchos visitantes a los cuales les podrán hacer ofertas interesantes con el más mínimo gasto y un manejo ordenado de la información y que les permita estar un paso más frente a la competencia.

### **2.1.3. INTERPRETACIÓN.**

Después haber realizado la entrevista a la señora gerente y a la jefe de ventas, se cree conveniente realzar algunos aspectos, que como investigadora, considero aportarán significativamente al desarrollo de la tienda online que beneficiará sin lugar a duda al proceso de ventas de servicios informáticos de CORSE Solution's.

Tanto la gerente general como la jefe de ventas, están completamente de acuerdo con el desarrollo e implementación de la tienda online, porque con este proyecto se podrá mejorar el flujo de ventas, basado en aspectos tecnológicos, organizacional, funcional y económico.

Tomando en cuenta el desarrollo de la tecnología, especialmente el del internet, a nivel mundial es conveniente y efectivo la automatización de los procesos, y el buen manejo de la información que tiene CORSE Solution's mediante una tienda online. Entre los aportes más importantes que se puede mencionar para el desarrollo de la tienda online están los siguientes: administración de información, ventas de servicios informáticos online, seguridad en el manejo de la información confidencial, seguimientos a servicios vendidos, servicio técnico a clientes, foros de discusión.

De igual forma consideran la señora gerente como la señora jefe de ventas que los beneficios que la tienda online debe entregar serán los siguientes: incremento en el flujo de las ventas, manejo detallado y organizado de la información, presentar los servicios informáticos no solo a nivel local, adentrarse a un mercado sin fronteras, rapidez en la venta y atención al cliente, atención a los comentarios y sugerencias de los clientes, facilitar el proceso de compra de servicios al cliente presentándole nuevas formas de pago, fácil y rápida, dar respuesta a las dudas de preguntas frecuentes.

Por los resultados obtenidos en la encuesta es satisfactorio, haber encontrado la buena colaboración de los directivos de la empresa, para que se elabore con éxito el proyecto, permitiendo continuar la investigación con énfasis para que el desarrollo de la tienda online cumpla con todas las necesidades y expectativas.

## **2.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES POTENCIALES DE CORSE Solution's.**

A continuación se muestra los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de investigación, como es la encuesta (ver Anexo N° 2.2 Encuesta.) a los clientes potenciales de la empresa CORSE Solution's, los mismos que son representados a través de tablas, para luego realizar la interpretación a través de gráficos estadísticos en pastel y finalmente concluir con la realización de un análisis e interpretación de resultados obtenidos de cada pregunta aplicada.

1. ¿Usted considera que la utilización del internet en la actualidad ha mejorado la comercialización y distribución de productos y servicios informáticos? Si su respuesta es afirmativa continúe con el siguiente cuestionario.

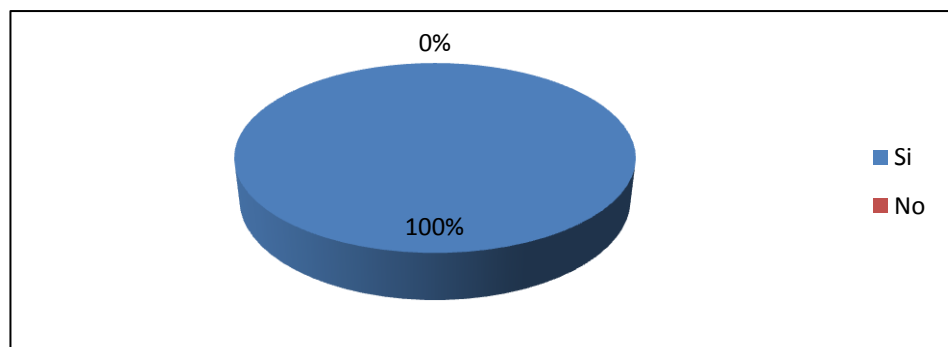
**TABLA 2.1. UTILIZACIÓN DEL INTERNET**

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	44	100
No	0	0
Total	44	100%

FUENTE: Clientes potenciales

REALIZADO POR: La tesista

**GRÁFICO 2.1. UTILIZACIÓN DEL INTERNET**



FUENTE: Clientes potenciales

REALIZADO POR: La tesista

### **COMENTARIO.**

Con respecto a la pregunta se ha podido determinar que todos los clientes de CORSE Solution's, si consideran al internet como un gran medio para mejorar la distribución y comercialización de productos y servicios informáticos siendo que el internet permite compartir información eliminando las barreras del tiempo y el espacio

**2. La forma de venta de servicios informáticos de la empresa CORSE Solution's se la realiza de forma:**

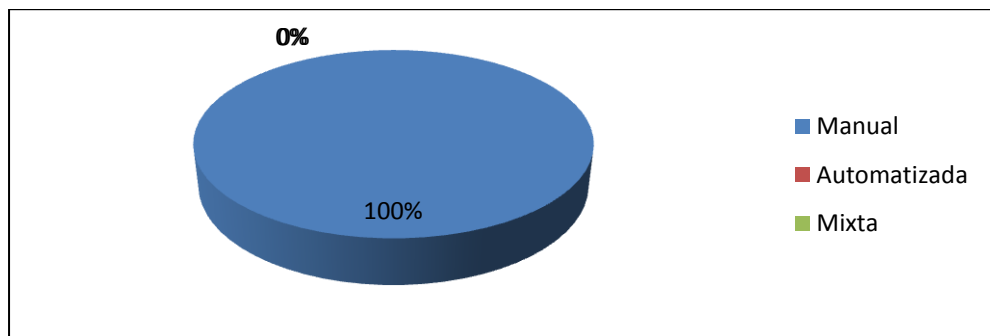
**TABLA 2.2. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Manual	44	100
Automatizada	0	0
Mixta	0	0
Total	44	100%

**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

**GRÁFICO 2.2. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**



**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo al mayor porcentaje obtenido, es muy claro evidenciar la necesidad, de realizar las ventas de forma automatizada, descartando la venta manual tradicional, desarrollando un tienda online para que CORSE Solution's pueda vender los servicios informáticos teniendo en cuenta que hoy en día se emplea Internet con fines comerciales, institucionales y educativos. Muchas empresas utilizan Internet para darse a conocer ellas mismas y sus productos, y para realizar operaciones comerciales y bancarias.

**3. ¿Piensa usted que la actual forma de vender los servicios informáticos por parte de la empresa CORSE Solution's es?.**

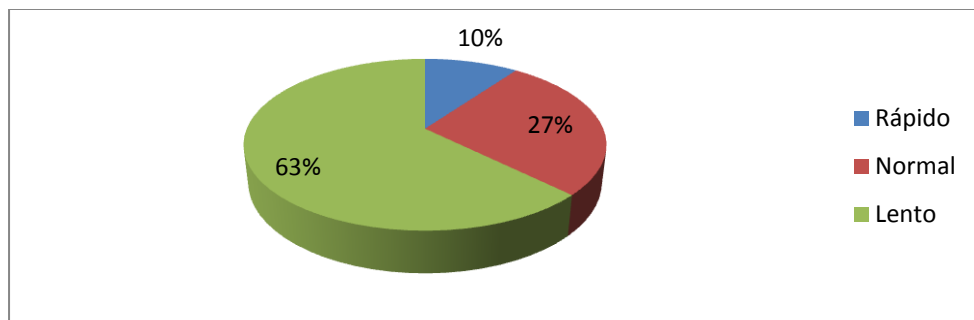
**TABLA 2.3. COMPRA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Rápido	5	11
Normal	13	30
Lento	26	69
Total	44	100%

**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

**GRÁFICO 2.3. COMPRA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**



**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los porcentaje obtenidos se puede deducir que la mayor parte de los clientes espera que la venta de servicios informáticos por parte de la empresa CORSE Solution's, les permita comprar de forma más rápida desde cualquier lugar y gracias a la revolución informática como es el internet, que permite transmisiones más rápidas hacia todos los rincones del globo terrestre se podrá cumplir con las expectativas de los clientes de la empresa CORSE Solution's

**4. ¿Considera usted que la empresa CORSE Solution's debe vender los servicios informáticos por internet?**

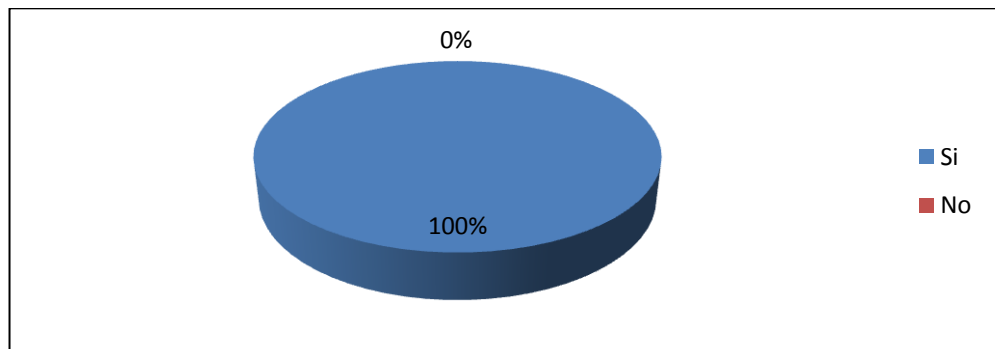
**TABLA 2.4. VENDER POR INTERNET**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	44	100
No	0	0
Total	44	100%

FUENTE: Clientes potenciales

REALIZADO POR: La tesista

**GRÁFICO 2.4. VENDER POR INTERNET**



FUENTE: Clientes potenciales

REALIZADO POR: La tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Gracias a la pregunta planteada se puede afirmar que los clientes de CORSE Solution's si están de acuerdo con el diseño e implantación de una tienda online, que les permita comprar de una manera rápida y segura a través del internet, la respuesta afirmativa que se obtuvo permite dar con mayor seguridad una pauta que aprueba como una buena iniciativa el vender los servicios informáticos que presta la empresa CORSE Solution's mediante la red mundial como es el internet.

5. Si usted está de acuerdo con la venta de servicios informáticos de CORSE Solution's por internet, indique en que aspectos beneficiaría la implementación de la tienda online.

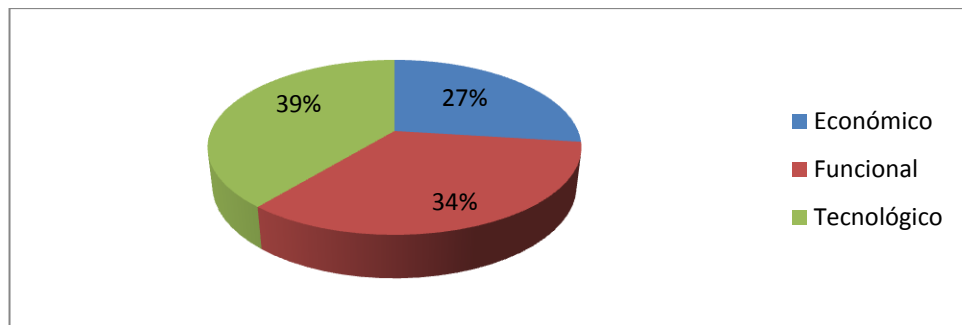
**TABLA 2.5. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TIENDA ONLINE**

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Económico	12	27
Funcional	15	34
Tecnológico	17	39
Total	44	100%

FUENTE: Clientes potenciales

REALIZADO POR: La tesista

**GRÁFICO 2.5. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TIENDA ONLINE**



FUENTE: Clientes potenciales

REALIZADO POR: La tesista

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede afirmar que el desarrollo e implementación del proyecto será de gran ayuda en múltiples aspectos teniendo el mayor porcentaje el aspecto tecnológico sin dejar a un lado el aspecto funcional y económico, con los cuales se beneficiará la empresa como los clientes de la misma.

**6. ¿Le gustaría a usted poder contar con una tienda online donde pueda contratar los servicios informáticos de forma rápida y segura?.**

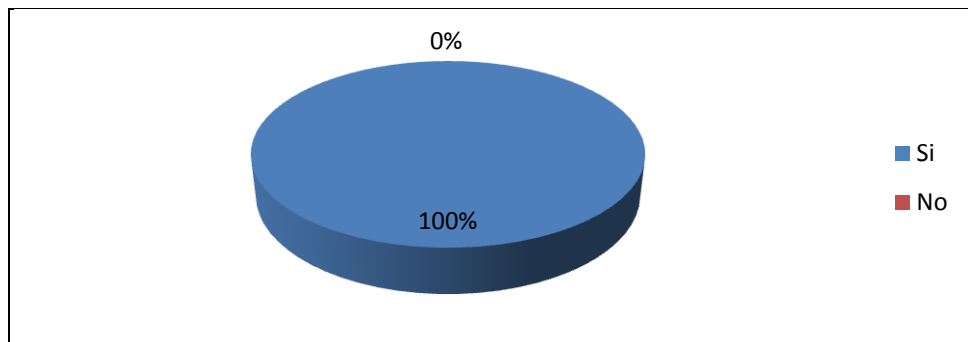
**TABLA 2.6. CONTAR CON UNA TIENDA ONLINE**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	44	100
No	0	0
Total	44	100%

**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

**GRÁFICO 2.6. CONTAR CON UNA TIENDA ONLINE**



**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la respuesta obtenida, es claro afirmar que todos los clientes potenciales de CORSE Solution's si prefieren contratar los servicios informáticos mediante la tienda online por lo que se tomará todas las medidas necesarias para proteger la información confidencial de los usuarios y prestar servicios de forma rápida, fácil las 24 horas del día y los 365 días del año ya que la aplicación estará en internet mismo que permite compartir la información eliminando las barreras del tiempo y espacio.

**7. Al ser usted un cliente activo de CORSE Solution's. ¿Cómo le gustaría colaborar para el mejoramiento de los servicios informáticos que provee la empresa?**

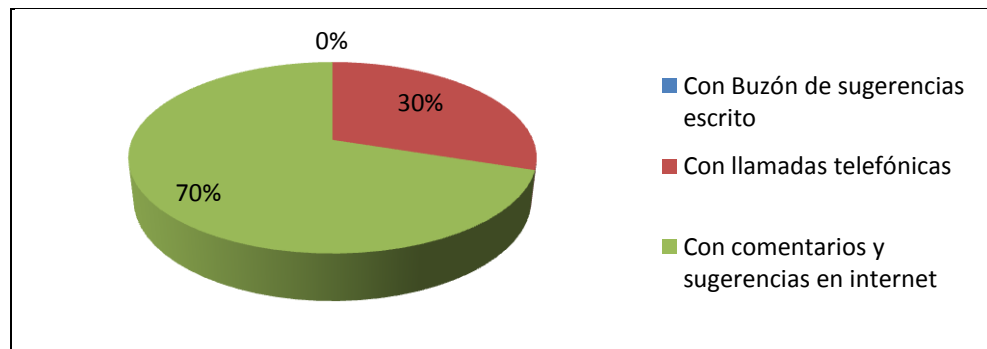
**TABLA 2.7. PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Con Buzón de sugerencias escrito	0	0
Con llamadas telefónicas	13	30
Con comentarios y sugerencias en internet	31	70
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

**GRÁFICO 2.7. PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE.**



**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las respuestas son satisfactorias ya que permite dar iniciativa a un espacio donde el cliente pueda interactuar en la tienda online cuyas sugerencias y comentarios serán importantes para la empresa.

**8. ¿Cuál de las siguientes formas de pago es la que usted utiliza con más frecuencia actualmente para contratar un servicio?.**

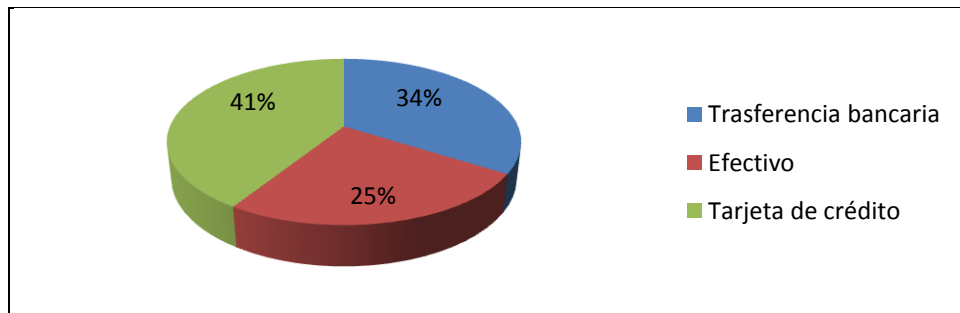
**TABLA 2.8. FORMAS DE PAGO**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Depósito bancario.	15	34
Efectivo	11	25
Tarjeta de crédito	18	41
Total	44	100%

**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

**GRÁFICO 2.8. FORMAS DE PAGO**



**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El gráfico 2.8 demuestra que las tres formas de pago son utilizadas por los usuarios; por lo que se tomará muy en cuenta para la realización de la tienda online al momento de presentar al cliente las opciones de forma de pago, reiterando que se tomarán las medidas y precauciones necesarias para el manejo de la información confidencial requerida de cada cliente para la realización de los cobros online.

**9. ¿Le gustaría a usted tener acceso a las promociones que realiza CORSE Solution's en todo momento?.**

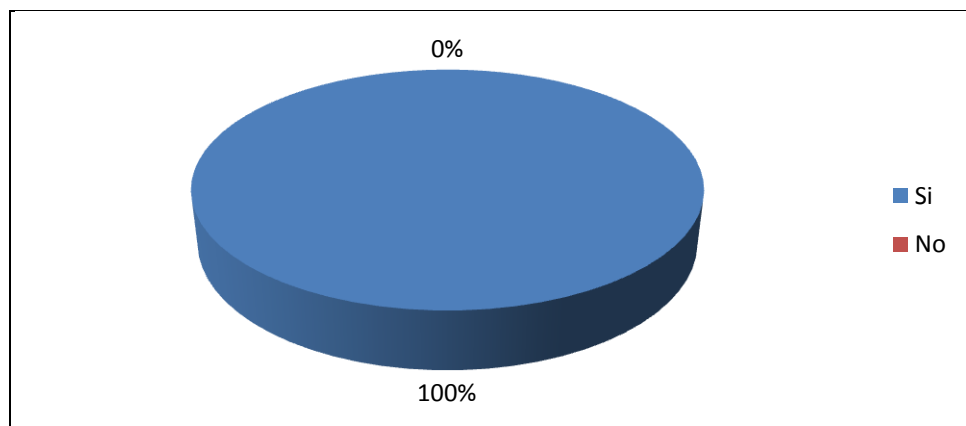
**TABLA 2.9. ACCESO A PROMOCIONES**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	44	100
No	0	0
Total	44	100%

**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

**GRÁFICO 2.9. ACCESO A PROMOCIONES**



**FUENTE:** Clientes potenciales

**REALIZADO POR:** La tesista

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Es importante la respuesta a esta pregunta ya que a los clientes, les atrae las promociones, y todos están de acuerdo con que CORSE Solution's realice promociones en internet mismos que estarán disponibles en todo momento para comodidad del usuario permitiéndoles acceder a las mismas cuando lo requieran.

## **10. Defina en sus propias palabras que es una tienda online.**

### **Comentario.**

La gran mayoría de clientes, define a una tienda online como una tienda virtual en internet donde se puede realizar compras de forma rápida, además mencionan que para realizar las compras desde el internet al cliente se le debe ofrecer todas las garantías necesarias para que la compra sea real y segura.

## **2.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.**

### **2.3.1. ENUNCIADO.**

La hipótesis que se planteó, para realizar el presente trabajo investigativo es el siguiente:

“El desarrollo e implementación de una tienda online permitirá vender y comprar servicios informáticos brindando una atención rápida, eficiente y confiable a clientes de la empresa CORSE Solution’s, ubicada en la ciudad de Latacunga permitiendo así incrementar el flujo de sus ventas.”

### **2.3.2. COMPROBACIÓN**

De acuerdo a las respuestas de la entrevista realizadas a las autoridades de la empresa CORSE Solution’s se puede concluir que el desarrollo e implementación de la tienda online indudablemente cumplirá con las expectativas trazadas, los cuales están basadas en los requerimientos de los principales directivos de la empresa.

Continuando con las contestaciones de la encuesta aplicada a los clientes potenciales de CORSE Solution's, se puede deducir que gran parte de los encuestados están de acuerdo con el desarrollo de la tienda online, proporcionando así información importante para la venta rápida, eficiente y segura de los servicios informático.

Con respecto a los beneficios que prestará la implantación del portal web para la tienda online para los directivos se detalla los siguientes:

Incremento en las ventas, manejo automatizado de las ventas, rapidez al momento de vender un servicio informático, manejo eficaz y organizado de la información administrativa, atención rápida eficiente las 24 horas y 7 días a la semana, ambiente amigable intuitivo y robusto para que los clientes pueda interactuar en la tienda online, facilidad de pago de forma rápida confiable y segura.

### **2.3.3. CONCLUSIÓN.**

Todo lo expuesto con anterioridad y gracias a las respuestas obtenidas en la investigación de campo se puede confirmar la necesidad del DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA TIENDA ONLINE PARA INCREMENTAR EL FLUJO DE VENTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA EMPRESA CORSE SOLUTION'S UBICADA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA ya que la investigación resalta las ventajas de poseer una tienda online y sobre todo la ayuda que esta aplicación presta a los clientes y personal de planta de la empresa, haciendo que las tareas comerciales cotidianas sean rápidas y fáciles de realizar, mediante la automatización de procesos.

Además cabe destacar que los directivos y personal que laboran en la empresa están convencidos de la importancia de la implantación de la tienda online ya que mencionan que se facilitarán las tareas comerciales e incrementarán las ventas de los servicios informáticos

## **CAPITULO III**

### **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **3.1. MARCO DE TRABAJO**

El desarrollo e implementación de la tienda online para la empresa CORSE Solution's utilizará entornos de aplicaciones dinámicas controladas por el usuario, por tal motivo se considera que la metodología apropiada para su desarrollo es la Ingeniería web y para conseguir lo anteriormente mencionado es necesario desarrollar el siguiente marco de trabajo:

- Formulación del ámbito de desarrollo.
  - ✓ Formulación de metas y objetivos.
  - ✓ Perfil del cliente y ámbito del sistema de pago.
- Planificación.
  - ✓ Costo del proyecto.
  - ✓ Evaluación de riesgos.
- Análisis.
  - ✓ Análisis de contenido.
  - ✓ Análisis de interacción.
  - ✓ Análisis funcional.
  - ✓ Análisis de configuración.
- Etapa de ingeniería.
  - ✓ Diseño del contenido y producción.
  - ✓ Diseño de la arquitectura.
  - ✓ Diseño de navegación y estructura de datos.
  - ✓ Diseño de interfaz de usuario.
- Generación de páginas.
- Pruebas.
- Evaluación del cliente.

### **3.1.1. FORMULACIÓN DEL ÁMBITO DE DESARROLLO.**

La motivación para desarrollar una tienda online para CORSE Solution's es porque esta propuesta permitirá a los usuarios comprar todos los servicios informáticos que requiere mediante una tienda virtual sin importar la hora ni el lugar donde se encuentre.

La aplicación tienda online es necesaria, porque la WebApp permitirá ofertar los servicios informáticos en la mayor vitrina mundial que es el internet y también porque la tienda online le permite tanto al comprador como al vendedor realizar el proceso comercial de una manera rápida y cómoda, incrementando el flujo de las ventas para la empresa, al adentrarse a un mercado sin fronteras. Comúnmente la tienda online será utilizada, por personas involucradas con el mundo de la informática y la computación, que requieren satisfacer sus necesidades con la compra rápida y eficaz de servicios informáticos.

Para sustentar todo lo anteriormente expuesto se procedió a identificar las metas informativas y aplicables que se las alcanzará con la ayuda de los objetivos.

#### **3.1.1.1. FORMULACIÓN DE METAS Y OBJETIVOS.**

##### **META 1:**

Proporcionar a CORSE Solution's una WebApp para que pueda promocionar los servicios informáticos como registro de dominios, planes de alojamiento web, servicio de diseño web, realizar publicidad, permitir que sus clientes puedan informarse sobre soluciones informáticas como el desarrollo de programas y redes todo esto con la ayuda del servicio al cliente que se lo podrá realizar mediante la mensajería en la red de internet.

Mediante esta meta la tienda online proporcionará a los usuarios información específica de cada uno de los servicios informáticos que la empresa dispone.

#### **OBJETIVOS PARA ALCANZAR LA META.**

- Presentar información de la empresa para que los clientes conozcan quien es y a que se dedica CORSE Solution's.
- Mostrar información de cada uno de los servicios informáticos de forma rápida y entendible con poco texto ayudado con imágenes que muestren lo que se desea vender.

#### **META 2:**

Realizar una WebApp que permita vender los servicios informáticos reduciendo al mínimo la tarea del administrador es decir que cuando un cliente se interese por la compra de un servicio lo pueda hacer de manera rápida y fácil por su propia cuenta poniendo a su disposición todas las facilidades y toda la información para que quede satisfecho con la compra de un servicio

#### **OBJETIVOS PARA ALCANZAR LA META.**

- Presentar en la WebApp toda la información de los servicios informáticos de una manera rápida sin muchas complicaciones que muestre una compra rápida y confiable.
- Informar al cliente que para la compra de un servicio es necesario la entrega de su información personal pero haciéndole notar que el sitio ofrece todas las seguridades para el manejo de la información confidencial entregada.

### **META 3.**

Sustituir información administrativa de los servicios informáticos que se encuentra impresos en papel a medios magnéticos haciendo uso de base datos que faciliten el manejo de la información.

### **OBJETIVOS.**

- Facilitar la administración y seguimiento de servicios vendidos para el proceso de ventas
- Automatizar la entrega de boletines informativos.
- Facilitar al cliente la administración de las datos personales es decir permitirles actualizarlos si lo requiere.
- Brindar al usuario un buzón notificaciones personal, a su disposición que lo podrá manejar en su área de clientes mediante un usuario y contraseña personal.

A continuación se realiza la descripción del perfil del cliente en el que se identifican las características relevantes de un cliente típico de CORSE Solution's. Según la información proporcionada por la jefe y ejecutivos de venta, la mayor parte de los clientes han llegado a comprar un servicio informático gracias a la visitas realizadas por los ejecutivos de venta y las tarjetas de presentación repartidas en diferentes lugares, ciertos clientes se han enterado de los servicios de CORSE Solution's por un amigo, por ser ellos quienes lo han recomendado, generalmente un cliente en primer lugar ha realizado llamadas para constatar sobre cierto servicio en el que está interesado, en segundo lugar los clientes han llegado hasta las oficinas de CORSE Solution's para adquirir una un servicio, para lo cual el cliente ha entregado los datos personales al encargado de las ventas para poder entregar una factura, estos datos son importantes para el encargado de las ventas ya que mediante estos él puede realizar el seguimiento para poder llevar el registro de la renovación y caducidad de los servicios vendidos.

Todo lo mencionado anteriormente desde el inicio de la formulación del ámbito de desarrollo pasando por las metas, objetivos y perfil del cliente ha sido de vital importancia para constatar la afirmación del ámbito y el grado de integración que se espera para la WebApp, por lo que se realiza una integración de la información existentes en una base de datos, que servirá para llevar la información de los clientes y del proceso de las ventas de forma segura y organizada automatizándolas en sistema amigable intuitivo y robusto.

### **3.1.2. PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE LA TIENDA ONLINE.**

#### **3.1.2.1. COSTO DEL PROYECTON.**

Seguidamente se procede a estimar el costo global del proyecto, donde se involucran los siguientes recursos: recurso humano, material y tecnológico mas los recursos económicos utilizados y que están divididos en presupuesto primario y secundario los mismos que forman parte del presupuesto total requerido para el desarrollo e implantación de la tienda online, para una fácil explicación se procede a realizar las siguientes tablas de los recursos utilizados y demostrar que la tarea es económicamente viable.

**TABLA 3.1. RECURSO HUMANO**

<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
Srta. Anita Guanotásig	Investigadora
Ing. Juan Carlos Rodríguez	Director de tesis
Ms. Bolívar Vaca	Asesor metodológico

**FUENTE:** Recurso humano

**REALIZADO POR:** La tesista

#### **RECURSO MATERIAL**

- Materiales de impresión y texto.
- Paquetes computacionales para desarrollo web

## RECURSO TÉCNOLÓGICO

- Internet.
- Servidores web.
- Servidor de base de datos.
- Dominio.
- Alojamiento web

## PRESUPUESTO.

**TABLA 3.2. PRESUPUESTO PRIMARIO**

<b>CANT.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
1	Dominio	\$130,00	\$130,00
1	Alojamiento web	\$150,00	\$150,00
3	Software computacionales	\$2,50	\$7,50
1	Pc para desarrollo.	\$1300,00	\$1300,00
<b>Subtotal 1</b>			<b>\$1587,50</b>

FUENTE: Presupuesto

REALIZADO POR: La tesista

**TABLA 3.3. PRESUPUESTO SECUNDARIO**

<b>CANT.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
3	Resma de hojas (papel bond)	\$3,50	\$10,50
80	Horas de Internet (Para realización)	\$0,80	\$64,00
1	Gastos varios	\$360,00	\$360,00
<b>Subtotal 2</b>			<b>\$434,50</b>

FUENTE: Presupuesto

REALIZADO POR: La tesista

**TABLA 3.4 PRESUPUESTO TOTAL**

Presupuesto primario	1587,00
Presupuesto secundario	434,50
<b>TOTAL</b>	<b>2021,50</b>

FUENTE: Presupuesto

REALIZADO POR: La tesista

Se debe mencionar que todos los servicios del presupuesto primario serán proporcionados por la empresa.

### **3.1.2.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS.**

Como toda planificación tiene sus riesgos se ha optado por mencionar los posibles riesgos que pueden interponerse para la realización de la tienda online.

- La falta de presupuesto.
- Una estética pobre en apariencia e interacción.
- Contenido innecesario.
- Fuga del contenido confidencial y de la transmisión de datos.
- Pérdida de datos.
- Enlaces de navegación incorrectos.
- Restricciones incorrectas.
- Lentitud en la generación de páginas.
- Faltas ortográficas.

### **3.1.2.3. DESCRIPCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN.**

Una vez que se ha calculado el costo global del proyecto y definido los posibles riesgos que eviten la implantación de la tienda online, se procede a realizar la planificación de la siguiente manera.

La tienda online será una intensiva de red, es decir que residirá en una red y presentará los servicios informáticos a una comunidad diversa de clientes, la aplicación web será contralada por el contenido donde se utilizará hipertexto para presentar al usuario el contenido de textos, gráficos, sonido y posibles videos, a diferencia de otros tipos de software convencionales que evolucionan con una

serie de versiones planificadas y cronológicamente espaciadas la WebApp permitirá comercializar los servicios informáticos de CORSE Solution's con una alta inmediatez puede ser cuestión de días o semanas, dado que la tienda online estará disponible a través del acceso por la red es imposible limitar la población de usuarios motivo por lo que se toma en cuenta la aplicación de fuertes medidas de seguridad que protejan la transmisión de datos y el contenido confidencial, además el desarrollo de la aplicación permitirá la evolución continua de la WebApp ya que a diferencia de otros software la tienda online estará en constante evolución permitiendo que CORSE Solution's crezca en importancia y robustez.

En cuanto a la estética se refiere la tienda online, tendrá una buena apariencia e interacción a través de un foro con el fin de tener éxito en la comercialización de los servicios informáticos, para lo cual la WebApp estará orientada a transacciones donde el usuario hará una solicitud para comprar un servicio y lo pagará mediante tarjeta de crédito, depósito bancario y en efectivo, quien, para realizar una compra el usuario contará con un formulario de registro para que se pase a ser un cliente potencial de CORSE Solution's.

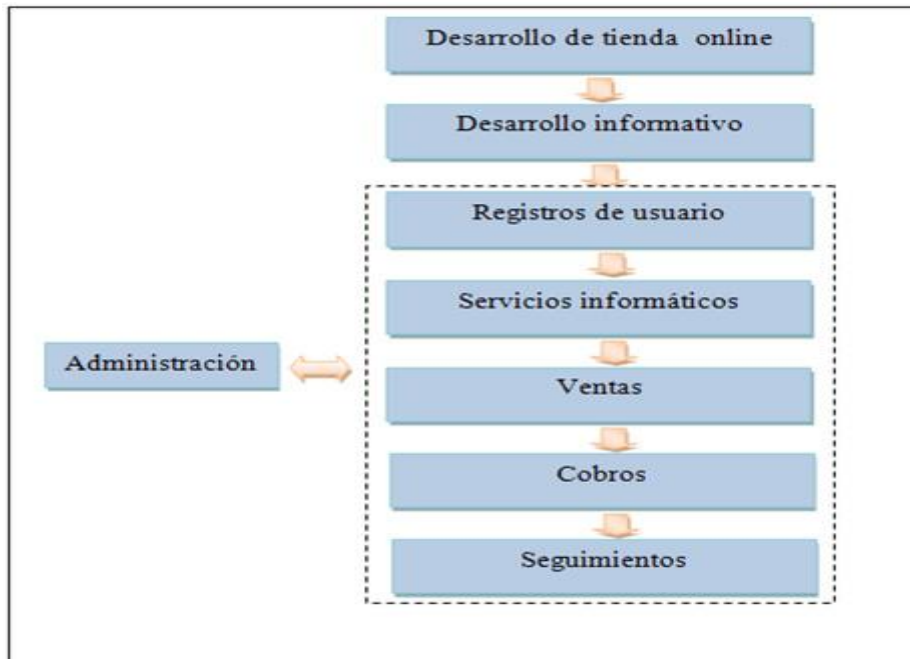
La tienda online contará con una base de datos donde el cliente y personal autorizado de la empresa puedan extraer información, solicitud de servicios, y la caducidad de los mismos mediante un reporte de los seguimientos a los servicios contratados.

A continuación se realiza un grafico donde se muestra a grandes rasgos la planificación de procedimientos mediante la administración de los mismos, donde se explica que se desarrollará una tienda online con un entorno informático, la aplicación tendrá dos entornos diferentes de usuarios como son: área de clientes y del administrador a los cuales se podrá ingresar mediante un usuario y contraseña, los servicios informáticos estarán disponibles para todos los navegantes, con la diferencia que un usuario registrado tendrá más privilegios, en el área del

administrador se podrá obtener reportes entendibles y organizados de las ventas cobros y seguimientos de los servicios vendidos.

Seguidamente se presenta el gráfico donde se muestra el desarrollo de procedimientos

### GRÁFICO 3.1. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS.



FUENTE: Desarrollo personal

REALIZADO POR: La tesista

### 3.1.3. ANÁLISIS DE REQUISITOS TÉCNICOS, ELEMENTOS DEL CONTENIDO Y REQUISITOS DE DISEÑO GRÁFICO.

En esta etapa se realiza un análisis de los requisitos y elementos que se incorporaran a la WebApp mediante un análisis de contenido de interacción, funcional y de configuración.

#### 3.1.3.1. ANÁLISIS DEL CONTENIDO.

El análisis del contenido muestra lo que contendrá la WebApp indicando que en la tienda online se desea vender los servicios informáticos de la empresa CORSE

Solution's a través del internet por lo que se ve necesario informar en términos generales quien es la empresa, su misión, su visión, mapa geográfico y de ubicación. Estos datos no son necesarios guardarlos en una base de datos pero si es primordial que los usuarios lo visualicen. Una vez que un usuario se informe navegará por el portal web, podrá navegar utilizando los menús que estarán visibles en todo el portal web.

Cada servicio informático, tendrá un nombre, descripción y un precio. Todos los usuarios podrán navegar por el portal web, para realizar la compra de un servicio informático el cliente únicamente deberá estar registrado como cliente de CORSE Solution's e iniciar sesión mediante el usuario y contraseña que se ingresará en el área de clientes para finalmente realizar el respectivo pago.

Cuando un usuario finalice el pedido de su compra, se le detallará claramente lo que ha pedido, permitiéndole escoger al usuario entre los siguientes tipos de pago Depósito bancario, en efectivo y tarjeta de crédito.

En el caso de que un cliente aún no tenga los privilegios de usuario es decir no esté registrado en el sistema se le facilitará un enlace hacia un formulario de registro en el que se le solicitará un nombre, apellido, teléfono, dirección, ciudad, país, e-mail y contraseña. Una vez llenado los datos y aceptado los términos de uso el usuario podrá iniciar sesión y volver a comprar el servicio informático.

Una vez que se haya realizado el cobro de la venta la empresa emitirá una factura en el que se detallará la fecha de emisión, el nombre del cliente, teléfono del cliente, el nombre del producto, el total de la compra, e informando al cliente el tiempo de contratación del servicio finalmente el nombre de la empresa quien emite la factura. Ciertos servicios proporcionados a un cliente tendrán un seguimiento, porque estos tienen la duración de un año, para que el sistema notifique de estos servicios por caducarse; se detallará el nombre del cliente que compró el servicios, e-mail del cliente el nombre del servicio, precio de la compra, fecha que fue contratado y fecha de renovación del servicio.

Para que CORSE Solution's pueda mantener una buena relación con los usuarios utilizará un foro en el que se detallará la identificación del forista, la temática según la categoría comentario. El administrador del sitio administrará el registro de usuarios, el foro, los contactos, los cobros los pedidos, promociones y el seguimiento de los servicios prestados con la entrega de notificaciones anticipadas a los clientes. Para identificar y describir cada uno de objetos que se van a utilizar en la tienda online se utilizará el modelado de datos. (Ver Anexo N° 3.1)

### **3.1.3.2. ANALISIS DE INTERACCIÓN.**

Para la interacción del usuario con la tienda online el diseño de la WebApp se dividirá de la siguiente manera: Encabezado, Área derecha, área central y pie.

Encabezado.- Presentará entre otras cosas el logo de la empresa, el nombre de la empresa y un menú de opciones que constará de Inicio, Registro de dominio, planes de alojamiento web, Diseño de sitios web, Soluciones informáticas y servicio al cliente.

Área derecha.- En esta zona el usuario tendrá un formulario de identificación para ingreso a sala de clientes, observará los siguientes botones, contactos, dudas, sugerencias, y comentarios, forma de pagos, preguntas frecuentes, foro, términos de uso, políticas de privacidad y administración.

Área central.- A diferencia de las otras zonas esta es la única que no se mantiene estática, en esta zona es donde se muestran la interacción de usuario con la tienda online, cambia constantemente según el usuario navegue en el portal web.

Pie.- En esta zona se muestra, el logo de las formas de pago, la dirección de la empresa, correo, e-mail y teléfonos de la empresa, y el anuncio de todos los derechos reservados.

### **3.1.3.3. ANÁLISIS FUNCIONAL.**

Con la ayuda de los escenarios de interacción se definirán las operaciones que implican las funciones de procesamiento tales como:

1. Permitir hacer pagos desde la Web.
2. Gestionar información sobre clientes registrados.
3. Facilitar la administración de la información.
  - Llevar de forma organizada el listado de clientes resgistrados
  - Gestionar comunicaciones de clientes mediante correspondencia a emails recibidos.
  - Realizar el seguimiento de ventas con un registro histórico de pedidos.
4. Realizar de un foro de discusión.

Mediante estas funciones el administrador de la tienda online podrá gestionar datos importantes con una interface clara y lógica que facilitará ingresar, eliminar y actualizar contenidos requeridos.

La tienda online contará con dos interfaces una para el cliente registrado y otra para el administrador, en la interface de cliente registrado se mostraran el contenido de los servicios informáticos en el cual el usuaria navegará sin problemas de una manera fácil y rápida.

#### **Descripción de las funciones de procesamiento.**

##### **1. Permitir hacer pagos desde la Web.**

La función principal será la de vender los servicios informáticos de forma online, en el que el visitante podrá realizar el pago de su compra mediante tarjeta de crédito, pero sin antes haberse registrado como cliente de CORSE Solution's.

##### **2. Gestionar información sobre clientes registrados.**

Un cliente registrado tendrá un espacio personalizado en el sistema ya que mediante su e-mail y contraseña podrá ingresar a la mesa de clientes donde, podrá

revisar notificaciones, actualizar los datos que CORSE Solution's posea sobre el y revisar las respuestas a mensajes enviados.

### **3. Facilitar la administración de la información.**

El sitio de administración de la tienda online será administrado solo por el personal autorizado quien no requiere de conocimientos técnicos específicos para poder administrarla, para poder ingresar al contenido de la administración el administrador deberá ingresar un usuario y contraseña, y así poder revisar el listado de los clientes registrados, responder a los email recibidos, y llevar un registro histórico de pedido permitiéndolo así ingresar, actualizar y eliminar los pedidos realizados por los clientes.

### **4. Realizar de un foro de discusión.**

El foro de discusión tendrá por función, permitir a los visitantes y clientes registrados participar en un espacio de discusión donde se requiere que el participante se registre como forista para poder interactuar en el foro.

#### **3.1.3.4. ANÁLISIS DE CONFIGURACIÓN.**

Siguiendo con el desarrollo e implementación de la tienda online se detalla el entorno donde reside la WebApp, la interfaz de desarrollo estándar a utilizarse es Adobe Creative Suite 3, AppServer Netwok 2.4 todo sobre plataforma Windows, la tienda online reside en internet con el dominio corsecuador.com administrado mediante Cpanel 11 como muestra la siguiente imagen

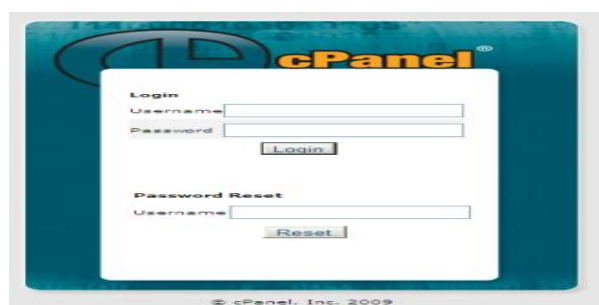
### GRÁFICO 3.2. ADMINISTRADOR DE SITIOS WEB CPANEL 11



FUENTE: Desarrollo personal  
 REALIZADO POR: La tesista

Cpanel es una herramienta de administración basada en la web que se utiliza para administrar sitios de manera fácil, sencilla y con una interfaz muy intuitiva al mismo que se puede ingresar con un usuario y contraseña.

### GRÁFICO 3.3. AUTENTIFICACIÓN DE CPANEL 11.



FUENTE: Desarrollo personal  
 REALIZADO POR: La tesista

Una vez que se ingresa el usuario y contraseña correcto se puede realizar la configuración de los servicios Apache, Php y Mysql, una de las herramientas del Cpanel que utilizaremos es la herramienta Bases de datos MySQL con utilidad phpMyAdmin, la misma que ayudará a crear el scripts de la base de datos que se utiliza para la tienda online.

Para subir los archivos del sitio web del ordenar hasta el servidor se utilizará la herramienta FireFTP el mismo que funciona como un componente de Firefox, el navegador de páginas web. Lo primero que se debe de hacer es instalar el navegador Firefox en el ordenador, luego se buscará el componente FireFTP en nuestro navegador de la siguiente manera, en el menú herramientas del navegador seleccionar complementos y descargar FireFtp como se muestra en el siguiente gráfico.

**GRÁFICO 3.4. COMPONENTE FireFTP DE Firefox**



**FUENTE:** Desarrollo personal

**REALIZADO POR:** La tesista

### GRÁFICO 3.5. COMPONENTES FireFTP

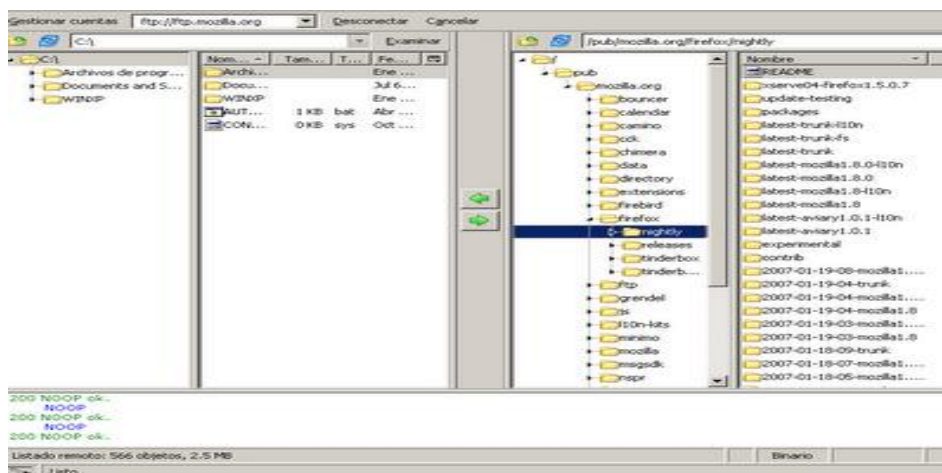


FUENTE: Desarrollo personal

REALIZADO POR: La testista

Una vez instalada la extensión, podemos acceder a ella desde el menú ‘Herramientas’ - ‘FireFTP’. Al acceder se nos abre el cliente FTP(Protocolo de Transferencia de Archivos) en una pestaña nueva, donde se divide la ventana en dos exploradores de archivos, uno local y otro remoto, como muestra la siguiente imagen (clic para ampliar):

### GRÁFICO 3.6. CLIENTE FTP

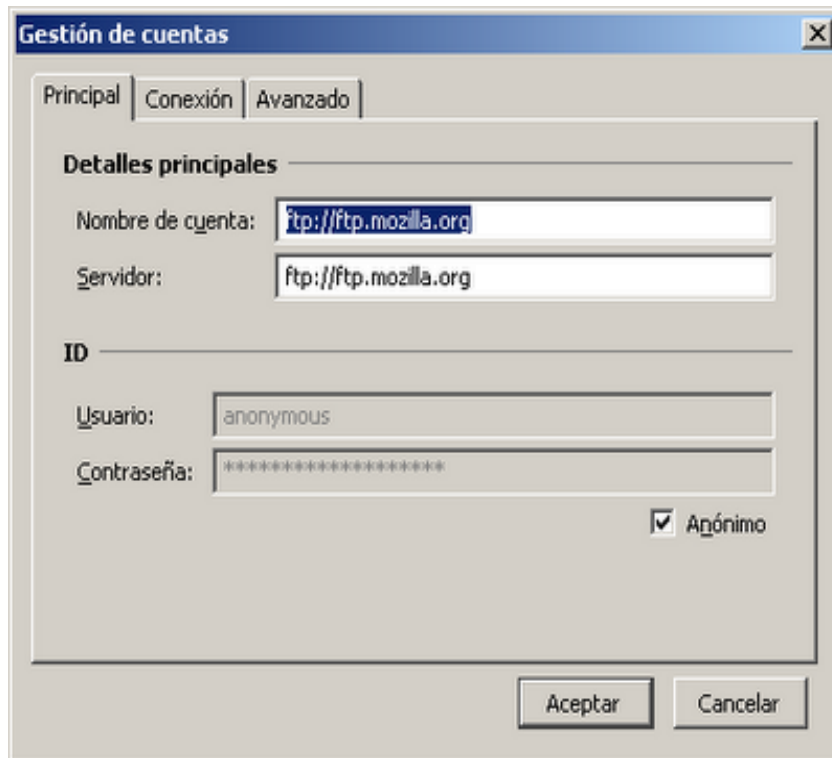


FUENTE: Desarrollo personal

REALIZADO POR: La testista

Para empezar a usarlo se deberá crear las cuentas FTP para los servidores que vayamos a utilizar. Para crear una cuenta, solo damos clic en el ‘**Gestionar cuentas**’(a la izquierda) y luego en ‘**Nueva...**’. Ingresamos los datos y por último damos clic en ‘**Aceptar**’.

### GRÁFICO 3.7. GESTIÓN DE CUENTAS CON FTP



FUENTE: Desarrollo personal

REALIZADO POR: La tesista

Luego damos clic en ‘**Conectar**’ y ya podemos realizar las operaciones de descargar y enviar archivos al servidor.

Es importante mencionar que el dominio está alojado en un servidor Linux Centos 5.2 mismo que se encuentra ubicado en el estado de California Estados Unidos, que brinda toda la garantía para la seguridad y manejo de la información confidencial.

La tienda online tendrá un alto grado de accesibilidad Web, para la realización de una compra estará adecuada a tres opciones de pago mediante Depósito bancario, en efectivo y tarjeta de crédito los mismos que cumplen con los correspondientes

niveles de seguridad en las transacciones con Protocolo https y encriptación MD5 permitiendo presentar diversas funcionalidades de carácter innovador que ayudan en la obtención de un alto grado de rendimiento en los procesos de comunicación, promoción y gestión de la comercialización de los servicios informáticos ofrecidos, además cabe recalcar que otra de las características de la tienda online es que su diseño y programación contempla la correcta visualización de éstas en los diversos navegadores de Internet existentes en el mercado (IE 7.0, Mozilla Firefox, y fireftp).

#### **3.1.4. ETAPA DE INGENIERÍA.**

Para el diseño del contenido y producción se recopiló información de medios magnéticos y papel, entre los datos obtenidos tenemos:

- Un listado con la descripción completa de los servicios informáticos incluyendo la fotografía y el precio de los mismos.
- Datos de la misión y visión de la empresa.
- Datos de la empresa como dirección, teléfono, email.
- Documento en el que se indica la política de privacidad y términos de uso

##### **3.1.4.1. DISEÑO DEL CONTENIDO Y PRODUCCIÓN.**

Para tener una idea del contenido textual que tendrá la tienda online se procederá a mostrar el texto que llevará cada WebApp.

#### **1. Encabezado.**

En el encabezado encontraremos un menú con las siguientes opciones: Inicio, Registro de dominio, planes de alojamiento web, Diseño de sitios web, Soluciones informáticas y servicio al cliente.

En la opción Inicio se realizará una presentación de la empresa donde la primera impresión del usuario será el observar una página de bienvenida con los siguientes términos “CORSE Solution’s expertos en servicios informáticos desea brindarle la mejor opción para sus necesidades, la compra de nuestros servicios en línea le garantiza la seriedad de nuestro trabajo. Consúltenos y reciba una total asesoría de parte nuestra para que su compra en Internet sea un rotundo éxito. Nuestro profesionalismo y compromiso con cada uno de nuestros clientes garantiza una plena satisfacción y prósperos resultados a corto, mediano y largo plazo.” Además podrá conocer una breve reseña histórica, misión, visión, el mapa geográfico.

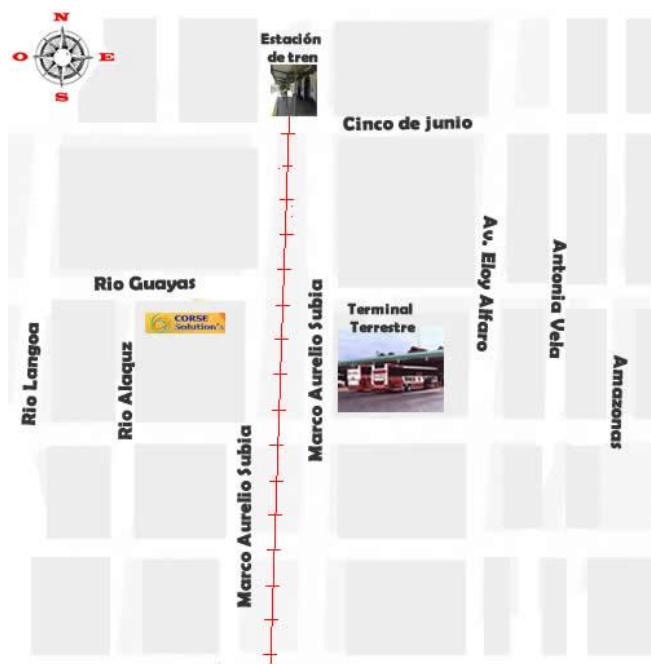
En breve reseña histórica el usuario podrá ver la siguiente información: CORSE Solution’s creada por ingenieros en informática con conocimientos en servicios informáticos en diseño y desarrollo web, nace en el año 2005, como una empresa relacionada con las nuevas tecnologías, la cual desde su temprana creación, ha tenido una constante evolución, características que los hace únicos, brinda la mejor opción para las necesidades de sus clientes, con años de experiencia incrementado la confianza en la calidad del servicio prestado mediante asistencia óptima.

En misión el usuario podrá visualizar la siguiente información: Sustentar un prestigio e imagen institucional en la alta calidad y confiabilidad de los servicios informáticos, manteniendo una permanente actualización tecnológica.

En visión el usuario podrá visualizar la siguiente información: Estar actualizados frente a las tecnologías de vanguardia para brindar mejores servicios. Ampliar los sectores de servicios para que nuestros Clientes encuentren en CORSE Solution’s una respuesta a todos sus requerimientos.

Al clicar en mapa geográfico el usuario podrá visualizar el siguiente mapa:

### GRÁFICO 3.8. MAPA GEOGRÁFICO Y DE UBICACIÓN



FUENTE: Diseño personal

REALIZADO POR: La tesista

Todos los servicios informáticos se enlazan a una WebApp donde se listan los servicios con sus detalles, precios y la opción comprar, hay que indicar que para realizar una compra el visitante primero debe iniciar sesión en el área de clientes a continuación el cliente observará lo siguiente: Estimado cliente usted podrá realizar sus pagos mediante los siguientes canales financieros si el cliente escoge pagar por efectivo se le comunicará que para realizar el pago en efectivo correspondiente debe acercarse hasta las oficinas de CORSE Solution's, en el siguiente horario: Lunes a viernes de 09: 00 a 19:00 hrs y sábados de 9:00 a 13:00 hrs. Dirección.: Río Guayas 133 y Marco Aurelio Subía (Cdla. Los Nevados) Telf.:++593 3 2814 134 / Cel.: 098 030 038 - 087 084 001. Latacunga – Ecuador.

Si el cliente escoge pagar por Depósito bancario se le informará que para el pago respectivo por favor diríjase hasta uno de los siguientes bancos.

Banco General Rumiñahui

Banco del Pichincha

Banco del Pacífico

Unibanco

Solicite el número de cuenta del banco al que le sea más fácil dirigirse, telefónicamente o al correo cobros@corsecuador.com.

Nota: Una vez realizado el depósito por favor envíe un e-mail a ventas@corsecuador.com indicando en el mismo, el número de documento registrado en el comprobante de depósito una vez efectuada la transferencia.

Si escoge pagar con tarjeta de crédito se le dará la opción de escoger un tipo de tarjeta de crédito este proceso será realizado con la ayuda de PayPal que descontará de la cuenta del cliente el valor de la compra y lo cargará a la cuenta de la empresa, finalmente el pedido será procesado y se emitirá una factura por la compra realizada.

Cuando un visitante quiere contratar un servicio y no es cliente registrado se le informará lo siguiente: La página a la que intenta acceder está restringida.

Si usted ya es un cliente registrado por favor inicie sesión en el área de clientes, y realice la compra de nuevo, caso contrario usted deberá registrarse para poder continuar con el proceso de su compra, por favor regístrese desde aquí.

Al clicar en el enlace (aquí.) el visitante será transportado hacia la página web del formulario de registro de clientes en el formulario el usuario deberá ingresar sus datos personales.

En la opción contáctenos el usuario podrá transportarse a la página web de contactos donde al usuario se le incentivará a comunicarse de la siguiente manera “Sus comentarios e inquietudes son muy importantes para nosotros. Si desea más información acerca de nuestros servicios escríbanos al correo electrónico: gerencia@corsecuador.com / soporte@corsecuador.com o comuníquese a nuestro teléfonos (593) 32 814 134 – Cel.: 098030038 – 087084001 en Latacunga – Ecuador o diligencie el siguiente formulario, estaremos en contacto con usted lo más pronto posible. Gracias”.

## **1. Área izquierda**

En el Área izquierda encontraremos un menú con las siguientes opciones:

Opción contáctenos, opción formas de pago, opción preguntas frecuentes, opción foro, opción Términos y condiciones de uso, opción administración.

## **2. Formas de pago.**

La opción formas de pago llevará al cliente a ver la siguiente información que anteriormente se explicaba donde se le indicaba donde y como debe realizar el pago de las compras

## **3. Términos y condiciones**

En términos y condiciones se informará en forma textual los términos y condiciones de uso de la siguiente manera.

La sola contratación por parte de toda persona u organización de los servicios ofrecidos por CORSE Solution's implica la plena aceptación de las siguientes condiciones:

## **4. Denegación del servicio**

CORSE Solution's se reserva el derecho a denegar o cancelar los servicios contratados por el usuario con o sin notificación previa si el mismo incurre en cualquier conducta o actividad que resulte violatoria de alguno de los términos y condiciones estipulados en el presente contrato, como así también cualquier otra violación a leyes regionales, nacionales y/o internacionales vigentes, o por cualquier otro motivo que considere suficiente razón, responsabilizándose el usuario del servicio de las consecuencias que pudieren resultar de la cancelación del mismo. CORSE Solution's se reserva el derecho de aceptar o rechazar las solicitudes de servicio ya que la activación de un servicio supone el acceso sobre una red de uso privado y propiedad de la empresa.

## **5. Responsabilidades del usuario**

El usuario será absolutamente responsable por los contenidos incorporados en sus sitios, y por las consecuencias que estos contenidos puedan traer al servidor, al

dominio, a CORSE Solution's y/o a terceras personas, debiéndose hacer cargo y responsable de los costos surgidos de las acciones requeridas para la suspensión de las causas del daño y cualquier otro costo o indemnización fijada por la justicia en caso de intervenir. CORSE Solution's considera como usuario y único responsable al titular del servicio. En el caso de que el usuario contrate servicios de reventa, será el titular el único responsable por todos los sitios o dominios que trabajen a través de su cuenta en los equipos y redes de CORSE Solution's y por sus consecuencias, desconociendo el accionar o posible responsabilidad de terceras personas.

## **6. Abuso de los recursos**

El usuario debe asegurar que la utilización del servicio que brinda CORSE Solution's no genere problemas sobre el funcionamiento del servidor, trayendo aparejado problemas en el rendimiento de los equipos de la red de CORSE Solution's y conflictos a terceros. CORSE Solution's se reserva el derecho a denegar, cancelar o suspender momentáneamente o en forma definitiva los servicios contratados por el usuario con o sin notificación previa si el sitio o los sitios del mismo afectan al normal funcionamiento de los servidores y perjudicando directamente a la empresa como a terceros. CORSE Solution's se reserva el derecho de imponer restricciones a los procesos de CPU, y/o límites a la capacidad de proceso de la cuenta del Cliente, para prevenir la interrupción del servicio a otros clientes.

## **7. Contenidos**

Los servicios contratados con CORSE Solution's deben ser utilizados exclusivamente con fines lícitos. Queda estrictamente prohibido el uso de cualquiera de los servicios contratados con fines que violen cualquier ley local, provincial, nacional o internacional o simplemente afecten la moral y las buenas costumbres o sean ofensivos para cualquier persona o grupo de personas. Mientras utilice los servicios contratados con CORSE Solution's, el usuario no podrá: Divulgar o transmitir información ilegal, abusiva, difamatoria, racista, ofensiva, o cualquier otro tipo de información susceptible de objeción, ya sea mediante

fotografías, textos, banners publicitarios o enlaces a páginas externas. Publicar, transmitir, reproducir, distribuir o explotar cualquier información o software que contenga virus o cualquier otro componente dañino. Publicar, transmitir, reproducir, distribuir o explotar software u otro material que no sea original (pirateado).

Publicar, transmitir, reproducir, distribuir o explotar material que pueda infringir derechos de propiedad intelectual. Publicar sitios que tengan como objetivo la obtención ilegal de claves de acceso a cuentas de email o cuentas bancarias. Publicar o facilitar material o recursos sobre hacking, cracking, o cualquier otra información que CORSE Solution's considere inapropiada. Publicar, transmitir, reproducir, distribuir o explotar material que contenga pornografía infantil o cualquier mercadotecnia relacionada. Cualquier uso del servicio para fines ilícitos autorizará a CORSE Solution's a suspender los servicios contratados sin previo aviso.

#### **8. Distribución de archivos**

Los sitios web cuyo propósito es la distribución de archivos (galerías de fotos, MP3, librerías de programas para bajar, etc.) serán considerados caso por caso. Un sitio se podrá considerar así, cuando más del 20% de su contenido, esté dedicado a archivos para distribución. CORSE Solutions se reserva el derecho a denegar o cancelar los servicios contratados por el usuario si su sitio o sitios son considerados dentro de esta categoría..

#### **9. Correo no deseado (SPAM)**

Queda expresamente prohibido todo tipo de envíos masivos de e-mails no solicitados y/o que afecten derechos de terceros. Cualquier usuario que incurriera en actos de este tipo, será inmediatamente suspendido, perdiendo el usuario todo derecho de reclamar a la empresa por dicha acción. La aceptación de estos términos y condiciones, compromete al usuario al cumplimiento de la política Anti-Spam de CORSE Solution's. En caso del no cumplimiento de la misma, hace responsable al usuario, de los daños y perjuicios ocasionados.

## **10. Pérdida de datos**

CORSE Solution's no se hace responsable por la pérdida de datos en el servidor causada por usuarios, fallos en nuestro sistema o actualizaciones en nuestros servidores. Es responsabilidad del usuario el mantener una copia de seguridad (backup) del sitio. Así también es responsabilidad del usuario mantener bajo resguardo los mails del sistema webmail y las claves de acceso al sitio y demás sistemas instalados en su cuenta.

## **11. Envío de emails**

CORSE Solution's no se hace responsable por posible la filtración o bloqueo de los proveedores de email que resulten en la no llegada de sus correos.

## **12. Alta y baja del servicio**

El usuario dispondrá de treinta (30) días corridos para realizar el pago luego de la fecha de alta del servicio contratado. El pago por servicios contratados será efectuado por adelantado en períodos especificados en cada servicio. En el caso de nuestro servicio de servidores dedicados y VPS, el alta no será realizada hasta no recibir el pago de los servicios. En caso de no efectuarse el pago en el plazo establecido, CORSE Solution's se reserva el derecho de suspensión del servicio. A partir del momento de la suspensión CORSE Solution's puede determinar la eliminación de toda la información alojada en el servidor por el usuario cuando lo considere oportuno sin hacerse responsable por la pérdida del contenido incluido en la cuenta impaga, ni por las consecuencias que dicha eliminación pueda traer aparejada.

## **13. Modificaciones de los servicios prestados**

CORSE Solution's se reserva el derecho a introducir modificaciones en las características y precios de los planes y/o servicios ofrecidos. Toda notificación que afecte a las características técnicas de los servicios ofertados tendrá lugar directamente a través de nuestro sitio web (<http://www.corsecuador.com>). Aunque CORSE Solution's se reserva el derecho de modificar el precio de los servicios en

cualquier momento, los precios pactados con la contratación de un servicio están garantizados por el período contratado.

Las condiciones y normas aquí enunciadas podrán ser modificadas por parte de CORSE Solution's, cuando lo considere oportuno. También se verá Administración será utilizada solo por personal autorizado que conozca el usuario y contraseña.

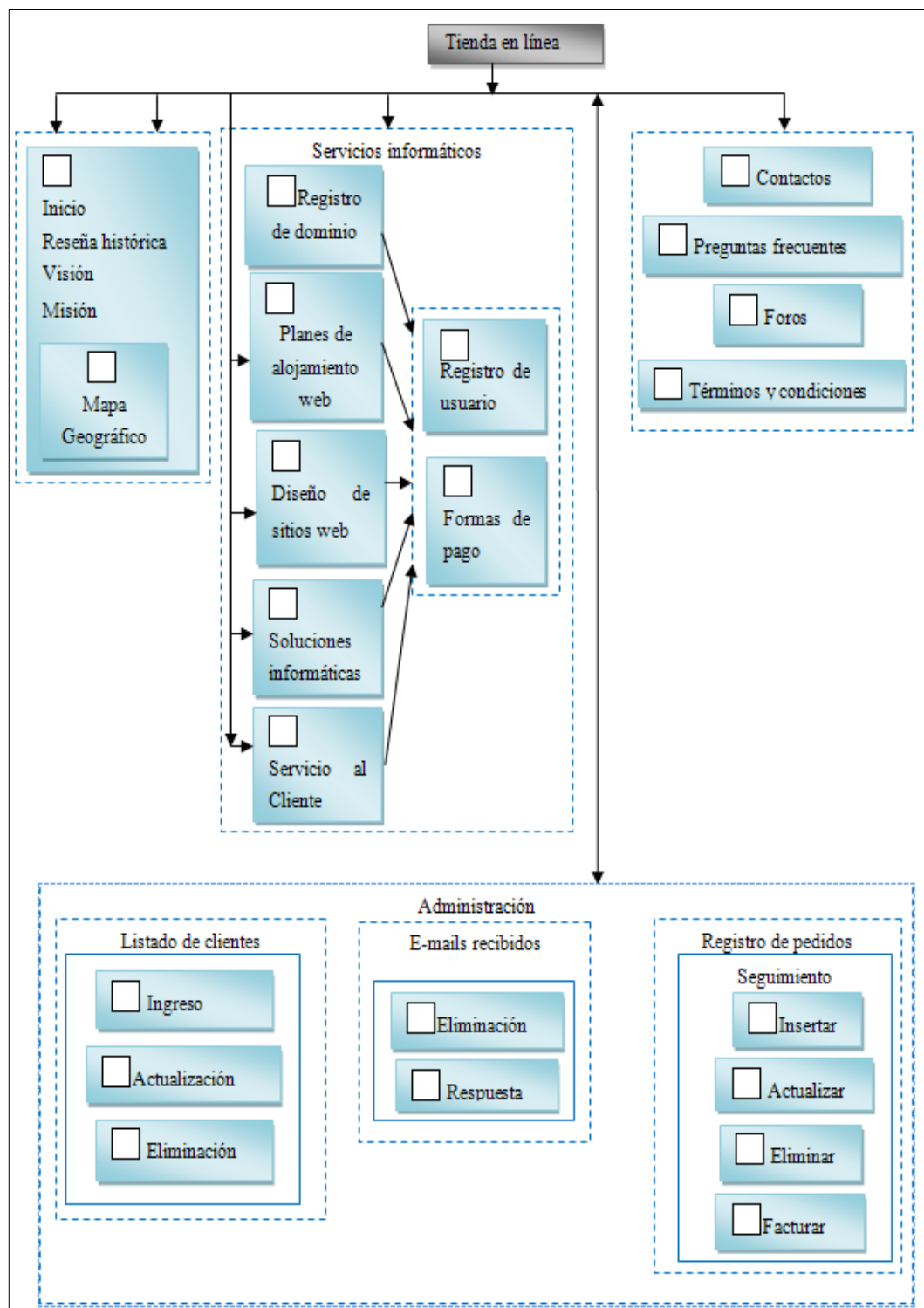
#### **14. Pie.**

En el pie se verá la información siguiente: Río Guayas y Marco Aurelio Subía (Nos Nevados), correo: gerencia@corsecuador.com/ soporte@corsecuador.com, teléfonos de la empresa: (593) 32 814 134 – Cel.: 098030038 – 087084001, y el anuncio de Latacunga – Ecuador todos los derechos reservados y llevar. Todo lo que se ha expuesto en el diseño de contenido se representa el diseño de la arquitectura.

#### **3.1.4.2. DISEÑO DE LA ARQUITECTURA JERÁRQUICA DE LA WEBAPPS.**

Para representar el diseño de la estructura jerárquica de la WebApp(Aplicaciones web) se ha procedido a dividir a la misma en cuatro secciones como se representa a continuación en el gráfico 3.9.

**GRÁFICO 3.9. ESTRUCTURA JERÁRQUICA.**



**FUENTE:** Diseño personal.

**REALIZADO POR:** La postulante.

### **3.1.4.3. DISEÑO DE NAVEGACIÓN.**

En esta etapa se procede a definir la ruta de navegación que permita acceder al usuario al contenido y a los servicios de la tienda online, para lo cual se identificará la siguiente USN (Unidad semántica de navegación) tomando en cuenta los diferentes roles que podrían ser el de visitante, cliente registrado, o cliente privilegiado.

1. Bienvenida a la tienda online.
2. Datos informativos de la empresa
3. Servicios informáticos.
4. Contratación de servicios informáticos.
5. Registro de clientes en el sistema.
6. Sala de clientes
7. Términos y políticas de privacidad.
8. Foro.
9. Administración de clientes.
10. Administración de e-mails.
11. Seguimiento de servicios contratados.

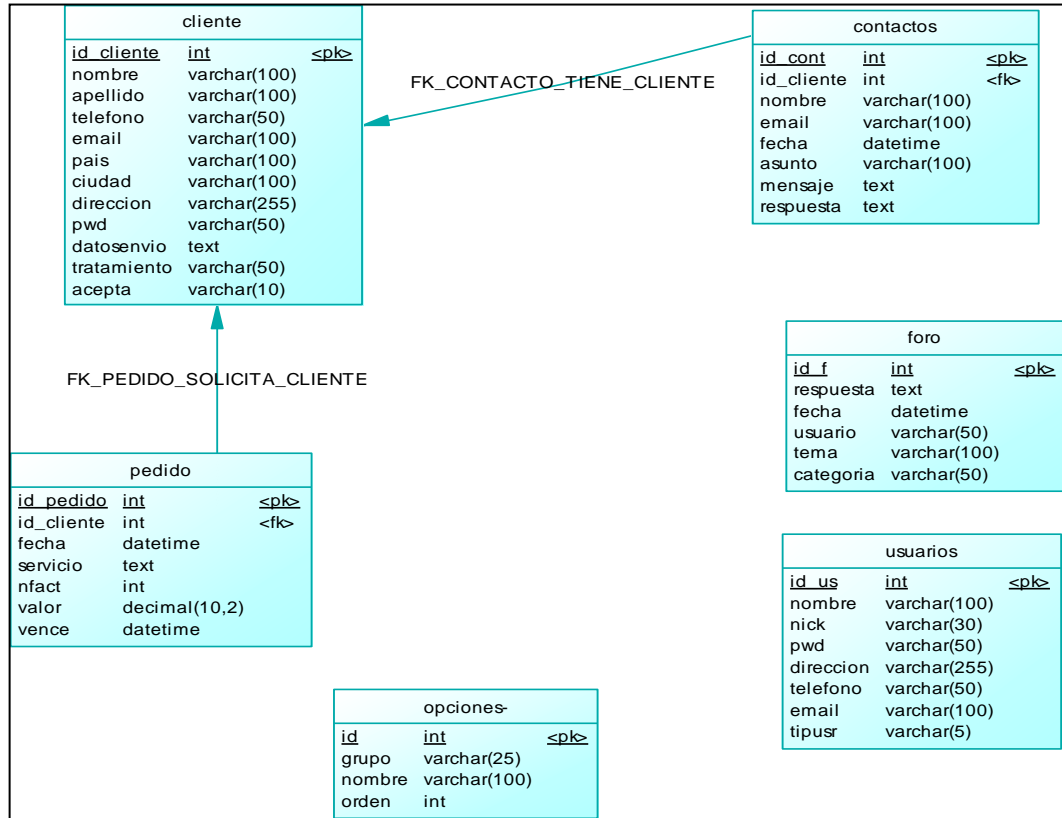
Para la representación de la unidad semántica de navegación se utilizarán iconos y enlaces clickeables, los mismos que permitirán la fácil y rápida navegación de los visitantes en la WebApp.

### **3.1.4.4. DISEÑO DE LAS ESTRUCTURAS DE DATOS.**

Para un rápido y fácil entendimiento de lo que la tienda online pretende mostrar se ha optado por realizar un diagrama físico (Gráfico 3.10) de datos en cual se puede apreciar las relaciones entre las tablas con sus respectivos campos, el diagrama físico de datos además será de gran ayuda para generar el escrip de la base de

datos (ver anexo 3.2 en el CD) que se conectara con el lenguaje de programación a utilizar.

**GRÁFICO 3.10. DIAGRAMA FÍSICO DE DATOS**



FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista

### 3.1.4.5. DISEÑO DE INTERFAZ DE USUARIO.

La tienda online cuenta con dos interfaces las mismas que están distribuidas para el uso del visitante, o cliente desarrolladas en una sola plantilla la misma que se divide en 4 áreas: Área superior, área inferior, un área lateral, y un área central (ver grafico 3.11) y la otra plantilla está desarrollada para el administrador del sitio en general (ver grafico 3.12).

GRÁFICO 3. 11. INTERFACE DE INICIO

**CORSE Solution's**

Soluciones computacionales a su medida

Inicio | Registro de Dominio | Planes de Alojamiento Web | Diseño de sitios Web | Soluciones Informáticas | Servicio al Cliente

**Soluciones computacionales a su medida**

**CORSE Solution's expertos en servicios informáticos, brinda la mejor opción para sus necesidades, la compra de nuestros servicios online le garantiza la seriedad de nuestro trabajo.**

Consúltenos y reciba una total asesoría de parte nuestra para que su compra en Internet sea un rotundo éxito, nuestro profesionalismo y compromiso con cada uno de nuestros clientes garantiza una plena satisfacción y prósperos resultados a corto, mediano y largo plazo.

**Visiténos**

Dirección: Río Guayas y Marco Aurelio Subía  
 E-mail: [ventas@corsecuador.com](mailto:ventas@corsecuador.com) / [sosporte@corsecuador.com](mailto:sosporte@corsecuador.com)  
 Teléfono: (593) 32 814 134  
 Celular: 098030038 – 087084001  
 Latacunga – Ecuador

**Ver mapa de ubicación**

**Contacte con nosotros**

Estamos a su disposición para aclarar sus dudas y atender sugerencias  
 Soporte Total 24h y 365 días al año

**Contactenos**

**Reseña histórica.**  
 CORSE Solution's creada por ingenieros en informática con conocimientos en servicios informáticos en diseño y desarrollo web, nace en el año 2005, como una empresa relacionada con las nuevas tecnologías, la cual desde su temprana creación, ha tenido una constante evolución, características que los hace únicos, brinda la mejor opción para las necesidades de sus clientes, con años de experiencia incrementado la confianza en la calidad del servicio prestado mediante asistencia óptima.

**Misión.**  
 Sustentar su prestigio e imagen institucional en la alta calidad y confiabilidad de sus servicios informáticos, manteniendo una permanente actualización tecnológica.

**Visión.**  
 Estar actualizados frente a las tecnologías de vanguardia para brindar mejores servicios. Ampliar sus sectores de servicios para que sus clientes encuentren en CORSE Solution's una respuesta a todos sus requerimientos.

**Registro de dominios**  
 Precios de locura por la contratación de los dominios más comunes ajustados a sus necesidades o las de su empresa...

**Planes de alojamiento web**  
 Los mejores precios en planes de alojamiento web con amplia tecnología y soporte para todas las aplicaciones...

**Diseño de sitios web**  
 Tenga presencia en internet con nuestros Planes de diseño web al mejor precio para su empresa, negocio o sitio personal...

**Contáctenos**  
 ¿Necesitas ayuda? Aclaremos sus dudas contáctenos de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs. sábados de 9:00 a 13:00 hrs.

**Foro**  
 Participa en el foro y enterate de los comentarios y consultas realizados por otros foristas.

**Preguntas frecuentes**  
 ¿Desconoce temas relacionados con servicios informáticos, infórmate aquí con las preguntas más frecuentes!

**Formas de pago**  
 Términos y condiciones de uso  
 Administración

**DESDE \$ 200**

**SU SITIO WEB INCLUYE:**  
 DISEÑO WEB PERSONALIZADO  
 HOSTING + DOMINIO X 1 AÑO  
 TODO INCLUIDO

**Registre SU DOMINIO**  
 .com  
 .org  
 .net  
 .com.ec  
 .ec

**MANTENIMIENTO REDES**  
**CABLEADO ESTRUCTURADO**  
**PROGRAMACIÓN**  
 Php, Visual.net, C++, Sql, Java, Cubos OLAP  
**SOLUCIONES INFORMATICAS**

CP ePamul MySQL php APACHE

Dirección: Río Guayas y Marco Aurelio Subía (Nos Nevados), E-mail [ventas@corsecuador.com](mailto:ventas@corsecuador.com) / [sosporte@corsecuador.com](mailto:sosporte@corsecuador.com)  
 Teléfonos: (593) 32 814 134 – Cel.: 098030038 – 087084001.  
 Latacunga – Ecuador.  
 © Todos los derechos reservados

FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista

**GRÁFICO 3.12. INTERFACE AREA DE ADMINISTRACIÓN.**

Bienvenido al área de administración para personal autorizado

**Identificación de usuarios**

Nombre:

Usuario:

Contraseña:

FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista

En esta página es donde el administrador de la tienda online debe autenticarse ya que es el único que tiene privilegios para administrarla.

Una vez que el administrador ingresa el usuario y contraseña correcto puede administrar el registro histórico del pedido como se ve en el gráfico 3.13 puede ingresar los datos al sistema y notifica al cliente en el formulario de inserción como se muestra en el gráfico 3.14, además puede realizar la actualización de los mismos como también eliminarlos como se muestra en los gráficos 3.15 y 3.16.

**GRÁFICO 3. 13. HISTÓRICO DE PEDIDO HISTÓRICO DE PEDIDO**

**CORSE Solution's**  
Soluciones computacionales a su medida

[Regresar](#)

**Registro de historicos de pedidos**  
Existe un total de 1 pedidos registrados

[Regresar](#)

#	Fecha	Servicio	N°de factura	Valor	Vence	<a href="#">Insertar</a>
1	2010-02-10 00:00:00	Registro de dominio	1000	\$45.00	2011-02-10	<a href="#">Actualizar</a> <a href="#">Eliminar</a>

FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista

**GRÁFICO 3. 14. FORMULARIO DE INSERCIÓN DE PEDIDOS**

**Formulario de inserción de pedidos**

Fecha actual:	2010-02-10
Servicio:	Seleccione uno
Numero de factura:	
Valor:	
Fecha de vencimiento:	

Insertar registro

Cancelar

FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista

**GRÁFICO 3. 15. FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE PEDIDOS**

**Formulario de actualización de pedido**

Fecha actual:	2010-02-10 00:00:00
Servicio:	Diseño de sitios web
Numero de factura:	1000
Valor\$:	45.00
Fecha de vencimiento:	2011-02-10

Actualizar registro

Cancelar

FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista

**Gráfico 3. 16. Formulario de Eliminación de pedidos**

**Formulario de eliminación de pedido**

Esta seguro de que desea aliminar el pedido

Registro de dominio con numero de factura 1000

de un total de \$ 45.00 y que vence el 2011-02-10

Eliminar

Cancelar

FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista

### **3.1.5. GENERACIÓN DE PÁGINAS.**

#### **3.1.5.1. MODELADO DE DATOS.**

Al ser la tienda online una aplicación web donde requiere del almacenamiento de datos, se procede a utilizar la información recopilada para crear un modelado de datos empezando con el modelo conceptual siendo en este caso el modelo entidad relación (ver anexo 3.1), una vez creado el modelo conceptual se procederá a realizar el modelo lógico de datos (ver anexo 3.2) y el modelo físico de datos (ver anexo 3.3)

#### **3.1.5.2. DICCIONARIO DE DATOS.**

El diccionario de datos del modelado de datos de la base de datos generada se detalla en el Anexo 3.3 en el CD.

#### **3.1.5.3. SCRIP DE LA BASE DE DATOS.**

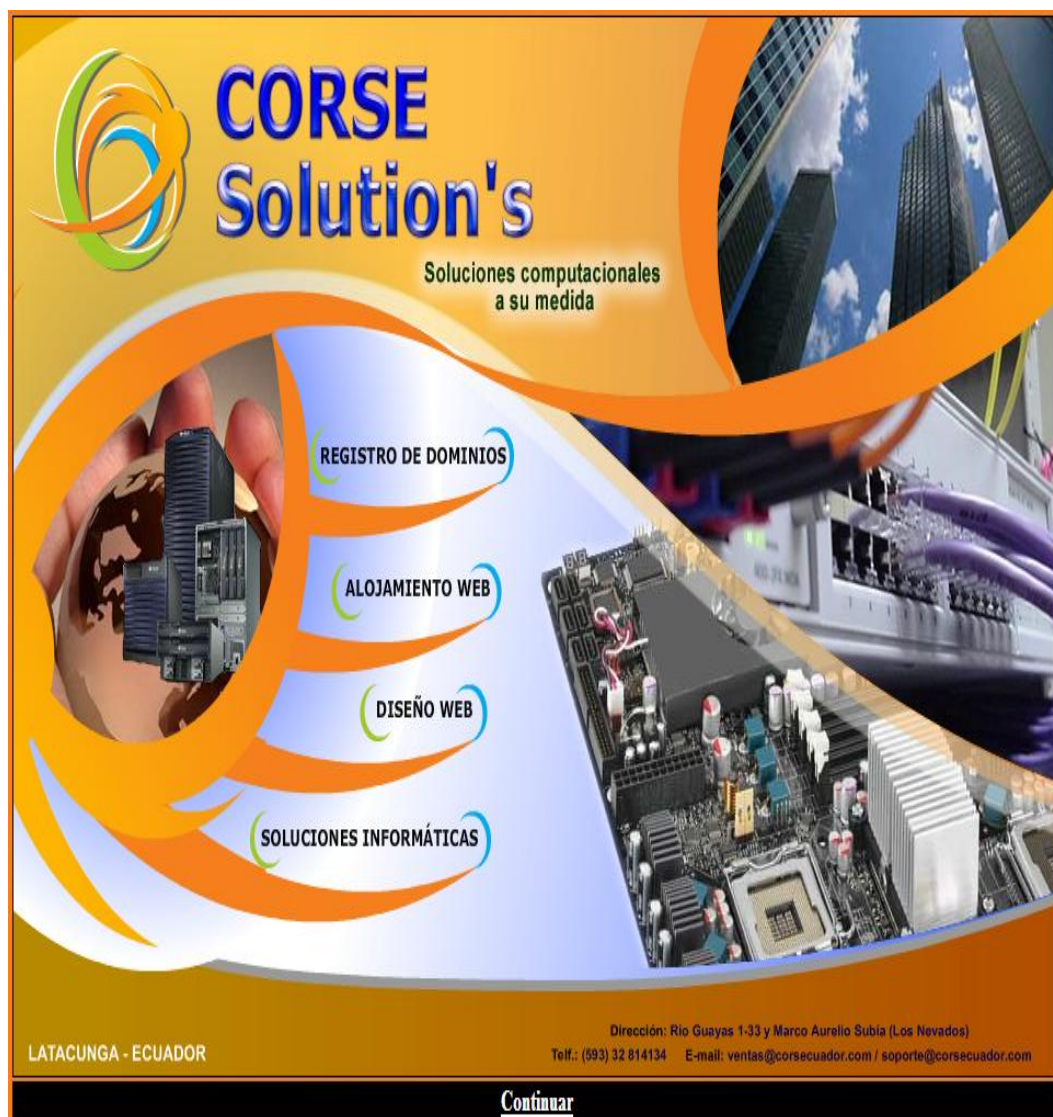
El scrip de la base de datos utilizado para interactuar con el sitio online se muestra en el Anexo 3.2. en el CD.

#### **3.1.5.4. DESARROLLO DINÁMICO DE LA INTERFACE.**

Con la utilización de DREAMWEAVER CS3, Firework, Flax y Mixs se procedió a desarrollar todas las pantallas de interface del sistema, es decir todas las WebApp.

Al teclear el nombre del dominio [www.corsecuador.com](http://www.corsecuador.com) en la barra de navegación de un explorador se apreciará la página de intro de inicio (ver grafico 3.13) donde muestra toda la información de los servicios informáticos que CORSE Solution's desea promocionar.

GRÁFICO 3. 17. INTRO DE INICIO.



**FUENTE:** Diseño personal.

**REALIZADO POR:** La tesista

Al dar clic en el botón Registro de dominio se apreciará la pantalla donde el visitante podrá consultar la disponibilidad del dominio (ver gráfico 3.14) y decidir la compra según su conveniencia según se aprecia en el gráfico 3.15 donde se muestran los resultados de los dominios disponibles listos para ser reservados.

GRÁFICO 3. 18. CONSULTA DE DISPONIBILIDAD DE DOMINIO

**CORSE Solution's**

Soluciones computacionales a su medida

Inicio | Registro de Dominio | Planes de Alojamiento Web | Diseño de sitios Web | Soluciones Informáticas | Servicio al Cliente

## Registro de dominio

**Bienvenidos al sistema automatizado de contratación de servicios de dominio.**  
 Registre su propio dominio al mejor precio con CORSE Solution's, y tenga desde hoy mismo presencia en Internet. Ingrese ahora su nombre preferido y consulte en línea la disponibilidad del dominio que desea registrar.

**Consulte la disponibilidad para su Dominio**

(Nota: Se admiten caracteres de A - Z.)  
 www.

.com .net .org .ec  
 .com.ec .net.ec .org.ec .edu.ec

**Consejos para elegir un dominio.**

- Si todavía no tiene un nombre de dominio, le sugerimos que piense un nombre sencillo de recordar, preferentemente corto que no rebase de los 12 caracteres, que se relacione con su negocio, servicio producto o empresa y pueda ser asociado con el mismo.
- Si ya definió el nombre de dominio y verificó que está disponible, regístrelo lo antes posible. Diariamente miles de personas registran dominios, y los que hoy están disponibles mañana pueden no estarlo.
- Recomendamos adquirir el dominio .com y .net.

CORSE Solution's resuelve el registro de dominios de la manera más rápida y sencilla. El costo del servicio dependerá de la extensión del dominio que desee registrar y puede pagar con cualquiera de nuestras formas de pago con la máxima seguridad.

**Ingreso a Sala de clientes**  
 E-mail:   
 Contraseña:

**Registro de dominios**  
 Precios de locura por la contratación de los dominios más comunes ajustados a sus necesidades o las de su empresa...

**Planes de alojamiento web**  
 Los mejores precios en planes de alojamiento web con amplia tecnología y soporte para todas las aplicaciones...

**Diseño de sitios web**  
 Tenga presencia en internet con nuestros Planes de diseño web al mejor precio para su empresa, negocio o sitio personal...

**Contáctenos**  
 ¿Necesitas ayuda? Aclaremos sus dudas contáctenos de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs. sábados de 9:00 a 13:00 hrs.

**Foro**  
 Participa en el foro y enterate de los comentarios y consultas realizados por otros foristas.

**Preguntas frecuentes**  
 ¿Desconoce temas relacionados con servicios informáticos, infórmate aquí con las preguntas más frecuentes!

**Formas de pago**  
**Términos y condiciones de uso**  
**Administración**

Dirección: Río Guayas y Marco Aurelio Subía (Nos Nevados), E-mail: [ventas@corsecuador.com](mailto:ventas@corsecuador.com) / [soporte@corsecuador.com](mailto:soporte@corsecuador.com)  
 Teléfonos: (593) 32 814 134 – Cel.: 098030038 – 087084001.  
 Latacunga – Ecuador.  
 © Todos los derechos reservados

FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista.

**GRÁFICO 3.19. DISPONIBILIDAD DE DOMINIO**

**Disponibilidad del dominio [www.corsecuador](http://www.corsecuador.com)**

Extensión	Estado	Tiempo mínimo de registro	Tiempo máximo de registro	Precio Registro	Acciones
.com	No disponible				
.net	Disponible	1 años	5 años	\$ 20 USD	<a href="#">Reservar</a>
.org	Disponible	1 años	5 años	\$ 20 USD	<a href="#">Reservar</a>
.ec	Disponible	1 años	5 años	\$ 45 USD	<a href="#">Reservar</a>
.com.ec	Disponible	1 años	5 años	\$ 45 USD	<a href="#">Reservar</a>
.net.ec	Disponible	1 años	5 años	\$ 45 USD	<a href="#">Reservar</a>
.org.ec	Disponible	1 años	5 años	\$ 45 USD	<a href="#">Reservar</a>
.edu.ec	Disponible	1 años	5 años	\$ 45 USD	<a href="#">Reservar</a>

Si desea continuar con el registro de los dominios disponibles, haga clic en [Reservar](#) sobre la lista anterior.

CORSE Solution's resuelve el registro de dominios de la manera más rápida y sencilla. El costo del servicio dependerá de la extensión del dominio que desee registrar y puede pagar con cualquiera de nuestras formas de pago con la máxima seguridad .



Dirección: Río Guayas y Marco Aurelio Subía (Nos Nevados), E-mail [ventas@corsecuador.com](mailto:ventas@corsecuador.com) / [soporte@corsecuador.com](mailto:soporte@corsecuador.com)  
 Teléfonos: (593) 32 814 134 – Cel.: 098030038 – 087084001.  
 Latacunga – Ecuador.  
 © Todos los derechos reservados

**Foro**

[Participa en el foro y enterate de los comentarios y consultas realizados por otros foristas.](#)



**Preguntas frecuentes**

[!Desconoce temas relacionados con servicios informáticos, infórmate aquí con las preguntas mas frecuentes!](#)



**Formas de pago**

[Términos y condiciones de uso](#)

[Administración](#)

**FUENTE:** Diseño personal.

**REALIZADO POR:** La tesista.

Al cliquear en reservar inmediatamente se presentan las formas de pago (ver grafico 3.16), las mismas que están al alcance de todos los visitantes.

GRÁFICO 3. 20. FORMAS DE PAGO.

**CORSE Solution's**  
Soluciones computacionales a su medida

Inicio | Registro de Dominio | Planes de Alojamiento Web | Diseño de sitios Web | Soluciones Informáticas | Servicio al Cliente

**Detalle del pedido**  
El plan de alojamiento web que ha solicitado usted es  
**Plan Master Plus a un costo de solo \$ 120**

**Para finalizar su compra presentamos a continuación las siguientes opciones de pago.**

**Opción 1: Tarjeta de crédito**  
Aceptamos **PayPal**  
VISA MasterCard American Express  
**Buy Now**

**Opción 2: Depósito bancario**  
Para el pago respectivo por favor diríjase hasta uno de los siguientes bancos:

- Banco General Rumiñahui
- Banco del Pichincha
- Banco del Pacífico
- Unibanco

Solicite el número de cuenta del banco al que le sea más fácil dirigirse, telefónicamente o al correo [cobros@corsecuador.com](mailto:cobros@corsecuador.com)

**Nota:** Una vez realizado el depósito por favor envíe un e-mail a [ventas@corsecuador.com](mailto:ventas@corsecuador.com) indicando en el mismo, el número de documento registrado en el comprobante de depósito una vez efectuada la transferencia.

**Opción 3: Pago en efectivo.**  
Para realizar el pago en efectivo correspondiente debe acercarse hasta las oficinas de CORSE Solution's, en el siguiente horario:

Lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs y sábados de 9:00 a 13:00 hrs.

Dirección.: Río Guayas 133 y Marco Aurelio Subía (Cdl. Los Nevados)  
Telf.:+593 23 814 134 / Cel.: 098 030 038 - 087 084 001.

Latacunga – Ecuador

**Formas de pago**  
**Términos y condiciones de uso**  
**Administración**

**Contáctenos**  
¿Necesitas ayuda? Aclaremos sus dudas contactenos de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs, sábados de 9:00 a 13:00 hrs.

**Foro**  
Participa en el foro y enterate de los comentarios y consultas realizados por otros foristas.

**Preguntas frecuentes**  
!Desconoce temas relacionados con servicios informáticos, infórmate aquí con las preguntas más frecuentes!

Dirección: Río Guayas y Marco Aurelio Subía (Nos Nevados), E-mail [ventas@corsecuador.com](mailto:ventas@corsecuador.com) / [soporte@corsecuador.com](mailto:soporte@corsecuador.com)  
Teléfonos: (593) 32 814 134 – Cel.: 098030038 – 087084001.  
Latacunga – Ecuador.  
© Todos los derechos reservados

FUENTE: Diseño personal.



REALIZADO POR: La tesista.

Si el cliente desea pagar con tarjeta de crédito deberá dar clic en el botón como se ve en el gráfico 3.17Buy mismo que trasladará al usuario aun formulario proporcionado por paypal para realizar el pago .

**GRÁFICO 3. 21. FORMULARIO DE REGISTRO DE PAYPAL PARA PAGAR CON TARJETA E CRÉDITO.**

**faustito2003@hotmail.com**




Descripción	Precio por unidad	Cantidad	Importe
Plan de host "Plan Master Plus" N.º de artículo 1	\$120.00	1	\$120.00
Total artículos:			\$120.00
<b>Total:</b>			<b>\$120.00 USD</b>

**Crear una cuenta PayPal o iniciar sesión**   [Pagos seguros](#)

[Más información](#) acerca de PayPal, la forma rápida y segura de pagar.  
[Crear una cuenta PayPal](#)

**País:**

**Número de tarjeta de crédito:**

**Tipo de pago:**   

**Fecha de vencimiento:**  /

**CSC:**  [¿Qué es esto?](#)

**Fecha de nacimiento:**  /  /  [¿Por qué?](#)

La ley nos exige que recopilemos esta información.

**Nombre:**

**Segundo nombre:**

**Apellidos:**

**Dirección de facturación, línea 1:**

**Dirección de facturación, línea 2:**

(opcional)

**Ciudad:**

**Estado/Provincia/Región:**

**Código postal:**

**Teléfono particular:**

**Correo electrónico:**

**Crear contraseña de PayPal:**

(mínimo de 8 caracteres)

**Confirmar contraseña:**

Al hacer clic en el botón a continuación, acepto los siguientes documentos de PayPal: [Condiciones de uso](#) y [Política de privacidad](#).

**¿Ya tiene una cuenta PayPal?**

**Favor de iniciar sesión**

**Correo electrónico:**

**Contraseña:**

[Olvíde dirección de correo electrónico o contraseña?](#)

**FUENTE:** Diseño personal.

**REALIZADO POR:** La tesista.

Al clicar en Planes de alojamiento web se observará un catalogo de servicios (ver grafico 3.17) en el que se muestra los datos y características de los planes de alojamiento y que a la vez también presenta la opción reservar mismo que permite confirmar el pedido para luego realizar el pago respectivo de la misma manera que anteriormente se explica.

GRÁFICO 3. 22. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO WEB

**CORSE Solution's**  
Soluciones computacionales a su medida

Inicio | Registro de Dominio | Planes de Alojamiento Web | Diseño de sitios Web | Soluciones Informáticas | Servicio al Cliente

**Planes de alojamiento web**

Tenemos los mejores planes de planes de alojamiento web con herramientas a su disposición

**Todos los planes cuentan con :**

- Panel de control
- Creador de Sitios Web
- Estadísticas Web detalladas
- Máxima velocidad y seguridad
- Cuentas de correo ilimitadas de 6,9GB
- Interfaz de Gmail con tu dominio
- Soporte 24 horas, los 365 días del año
- Activación inmediata y gratuita
- AntiSpam Avanzado
- Elección Garantizada
- PHP / MySQL 5
- Auto-Instalador de Aplicaciones

**Alojamiento web**  
Contrate ahora y haga crecer su negocio

Plan	Características	Precio y vigencia
<b>Plan Micro</b>	100(MB) Espacio en servidor web 0.2GB Transferencia Mensual 0 Base de datos	<b>Precio y vigencia</b> \$ 25.00 Precio Anual.
<b>Plan Básico</b>	150(MB) Espacio en servidor web 0.3 GB Transferencia Mensual 1 Base de datos	<b>Precio y vigencia</b> \$ 31.25 Precio Anual.
<b>Plan Estándar</b>	300(MB) Espacio en servidor web 0.6GB Transferencia Mensual 1 Base de datos	<b>Precio y vigencia</b> \$55.00 Precio Anual.
<b>Plan Web-Master</b>	500(MB) Espacio en servidor web 1 GB Transferencia Mensual 2 Base de datos	<b>Precio y vigencia</b> \$ 83.33 Precio Anual.
<b>Plan Master Plus</b>	1000 (MB) Espacio en servidor web 2 GB Transferencia Mensual 4 Base de datos	<b>Precio y vigencia</b> \$ 120.00 Precio Anual.

Por favor seleccione uno de los planes que mas se acomode a su necesidad y presione reservar => ==>==>==> **Reservar**

**Términos y Condiciones**

**Formas de pago**  
**Términos y condiciones de uso**  
**Administración**

© Todos los derechos reservados

FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista.

Al clicar en la opción diseño de sitios web, se observará las características bien detalladas de cada plan, aquí también encontramos la opción reservar que permite al visitante realizar el pago mediante las opciones que se muestran en el (gráfico 3.18)

**GRÁFICO 3. 23.DISEÑO DE SITIOS WEB**



**FUENTE:** Diseño personal.

**REALIZADO POR:** La tesista.

En la opción soluciones informáticas se hace una breve explicación de las soluciones informáticas a las que cliente o visitante puede solicitar comunicándose mediante correo electrónico o comunicándose telefónicamente.

## GRÁFICO 3.24. SOLUCIONES INFORMÁTICAS



FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista.

En la opción servicio al cliente se informa acerca de las formas de pago y el soporte técnico que brinda CORSE Solution's a Sus clientes potenciales.

## GRÁFICO 3. 25. SERVICIO AL CLIENTE



FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista.

Si un visitante aun no es un cliente registrado se le facilita un formulario de registro para que pueda registrarse.

**GRÁFICO 3. 26. FORMULARIO DE INSERCIÓN DE CLIENTES**

The screenshot shows a web browser window titled "CORSE Solution's - Servicios informáticos a su medida". The address bar shows "http://localhost/corse2010/cli\_reg.php". The main content area features a registration form with the following fields: "Nombre:", "Apellido:", "Teléfono:", "País:" (dropdown menu with "Elija uno"), "Ciudad:", "Dirección:", "Datos de envío:", "E-mail:", "Contraseña:", and "Tratamiento:" (dropdown menu with "Elija uno"). A "Nota:" section states: "Recuerde su e-mail y clave, estos datos le servirán para realizar futuras compras y administrar su área de cliente." Below the form is a "Leer Terminos y condiciones" link and an "Aceptar" button. The right sidebar contains several promotional sections: "Registro de dominios", "Planes de alojamiento web", "Diseño de sitios web", "Contáctenos", "Foro", and "Preguntas frecuentes".

FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista.

Para que un cliente registrado pueda acceder a su sala de clientes y navegar en el sitio sin restricciones se le facilita el siguiente formulario de autenticación.

**GRÁFICO 3.27. FORMULARIO DE AUTENTIFICACIÓN DE USUARIOS**

The screenshot shows a login form with the title "Ingreso a Sala de clientes". It contains two input fields: "E-mail:" and "Contraseña:". Below the fields are a blue link labeled "Regístrame" and a button labeled "INGRESAR".

FUENTE: Diseño personal.

REALIZADO POR: La tesista.

El cliente posee la siguiente sala de clientes donde puede verificar mensajes, ver notificaciones y actualizar sus datos personales.

**GRÁFICO 3. 28. SALA DE CLIENTES**



**FUENTE:** Diseño personal.

**REALIZADO POR:** La tesista.

### 3.1.6. PRUEBAS:

Aquí se ejercita la navegación en busca de errores de formularios y funcionamiento en diferentes navegadores tomando en cuenta la evaluación de riesgos, por lo que se puede manifestar que la aplicación tiene un costo accesible eliminando así el riesgo de la falta de presupuesto, la estética muestra un atractivo visual para una interacción diversa de visitantes, los mismos que interactúan en un foro y un formulario de contactos y preguntas frecuentes en cuanto al contenido de las WebApps muestran la información necesaria entendible para el visitante, también se ha utilizado las medidas necesarias para la protección de la información mediante la autenticación de usuarios, todos los datos son guardados en base de datos a la cual solo el personal autorizado puede acceder, en

cuanto a la navegación se ha utilizado la semántica de navegación que permite un correcto direccionamiento hacia el contenido, en fin todo el sitio es accesible con una rapidez de navegación y un contenido textual correcto.

### **3.1.7. EVALUACIÓN DEL CLIENTE.**

Luego de pasar por la etapa de pruebas el sistema es evaluado por los directivos de la empresa presentando resultados positivos que demuestra que los objetivos y las metas planteadas en la etapa de formulación han sido cumplidos.

La aplicación permite que CORSE Solution's promocióne y muestra de forma fácil y rápida los servicios informáticos en la web, el pago de la compra con tarjeta de crédito de servicios informáticos son realizados con la ayuda de PayPal la forma rápida y segura de pagar en Internet, el sitio web también brinda un servicio de atención al cliente y respuesta a preguntas frecuentes, y para tener un mejor contacto con los clientes la tienda online cuenta con un espacio de foro donde el un visitante o cliente registrado puede interactuar con otros foristas.

En cuanto a los requisitos técnicos, elementos del contenido y requisitos de diseño gráfico incorporados en la WebApp llenan las expectativas de la empresa mostrando textos y gráficos que identifican la imagen corporativa de la misma en fin las expectativas del proyecto se han cumplido presentando una tienda online lista para ser utilizada.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **CONCLUSIONES.**

Luego de haber concluido el presente trabajo de investigación con el desarrollo e implantación de una tienda online, se puede indicar las siguientes conclusiones.

- Se desarrolló e implantó la tienda online para vender los servicios informáticos por internet
- Con respecto a la administración se ha logrado brindar eficiencia y rapidez a momento de realizar las ventas y el manejo de la información de los clientes.
- La fundamentación teórica permite vincular a la empresa CORSE Solution's con la tecnología a través de la interrelación de conceptos técnicos en el desarrollo del proyecto, permitiendo la fusión del conocimiento para obtener un producto de calidad acorde a las necesidades y exigencias que requiere la empresa para seguir compitiendo en un mercado sin fronteras.
- Los clientes y directivos de la empresa brindaron todas las facilidades al investigador para la realización del proyecto. Las nuevas tendencias del comercio electrónico y las ventas en línea por internet dan mayor agilidad, rapidez y seguridad en el momento de realizar una venta evadiendo el factor geográfico.
- Se pudo apreciar la importancia del avance tecnológico con el uso de las herramientas que ofrece el internet y la posibilidad de integrar sistemas para la utilización automatización de los procesos tradicionales de un área de trabajo.
- La ejecución del proyecto emprendido ha impulsado la interrelación de usuarios y todos los involucrados con la empresa debido a que la tienda online ha sido de gran aceptación para los directivos de la empresa.

- Los servicios informáticos de CORSE Solution's han sido promocionados de una manera fácil y rápida mediante la WebApp.
- El contenido textual de toda la aplicación web muestra lo que la empresa desea transmitir al cliente.
- La venta de los servicios informáticos se las realiza de forma online mediante el pago con tarjeta e crédito.
- Se guardó la información de los pedidos y clientes en una base de datos relacional.

## **RECOMENDACIONES.**

Después de haber culminado con la implantación de la tienda online manifiesto que es necesario realizar las siguientes recomendaciones.

- Se recomienda que para realizar una compra en la tienda online el visitante primero debe registrarse como cliente de CORSE Solution's
- Se recomienda revisar el enlace de preguntas frecuentes para despejar dudas sobre los conceptos que conciernen a los servicios informáticos.
- Es importante que en caso de existir alguna duda en cuanto a su uso, funcionamiento y actualización del sistema es necesario consultar el manual de usuario (ver anexo 3.4 en el CD).
- Comunicar con el administrador del sistema los posibles inconvenientes con el objeto de causar menores daños al sistema.
- Si ya es un cliente registrado es necesario que se inicie sesión antes de empezar a navegar en el sitio para evitar contratiempos.
- Para realizar la compra de un servicio es recomendable que lea los términos y condiciones de uso para evitar posibles molestias o desacuerdos.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

### **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.**

- CRERREARGUEDAS Juan, Diseño de páginas web, Ed. Macro librería Lima-Perú 2003.
- DICCIONARIO DE INFORMÁTICA, Edición 2006.
- ESPAÑOL CRESPO Gerardo, Como elegir una base de datos, Ed. Siglo Cultural 2004.
- HAWRYSZ KIEWYCZ I.T., Análisis y seño de base de datos, ED. Limusa, México 2005.
- KAHN Louis & LOGAN Laura, Construya su propio web, Ed. McGRAW-HILL/International de España, Madrid.
- LAFUENTE G.H.; OLIVETO, J.; OLSINA, L.; Requerimientos de Calidad en Sitios de E-commerce, (2000)
- PALOMA M., MONTERO S, Aedo I., “Ingenieria de la Web y patrones de diseño”, Editorial Prentice Hall (2005)
- WIDWEHOLD Gio, Diseño de base d datos, Ed. McGRAW-HILL/International de Mexico, 2004

### **BIBLIOGRAFÍA CITADA.**

- <http://www.monografias.com/trabajos37/tecnologias-comunicacion/tecnologias-comunicacion.shtml>
- <http://www.pangea.org/peremarques/tic.htm>.
- [http://es.wikipedia.org/wiki/World\\_Wide\\_Web](http://es.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web).
- <http://www.masadelante.com/faqs/www>
- <http://www.masadelante.com/faqs/sitio-web>
- <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sitio%20web.php>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Alojamiento\\_web](http://es.wikipedia.org/wiki/Alojamiento_web)

- <http://www.masadelante.com/faqs/hosting>
- <http://www.masadelante.com/faqs/dominio>
- <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/dominio>
- <http://www.calapublicidad.com/blog/?cat=7>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Tienda\\_en\\_1%C3%ADnea](http://es.wikipedia.org/wiki/Tienda_en_1%C3%ADnea)
- <http://www.mujeresdeempresa.com/tecnologia/tecnologia001003.shtml>
- [http://www.negocios-internet.com/tienda\\_virtual.html](http://www.negocios-internet.com/tienda_virtual.html)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/MD5>
- <http://www.alegsa.com.ar/Dic/https.php>
- <http://www.ordenadores-y-portatiles.com/https.html>
- [http://www.fce.unl.edu.ar/ecommerce/medios\\_pago.htm](http://www.fce.unl.edu.ar/ecommerce/medios_pago.htm)
- <http://www.eumed.net/cursecon/ecoinet/seguridad/medios.htm>
- Pressman Roger S. Ingeniería del Software Un enfoque práctico, Sexta Edición McGrawHill, ISBN 970-10-54-73-3.
- <http://www.corsecuador.com/corse2010/mapaubi.php>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Historia\\_de\\_los\\_sistemas\\_operativos](http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_los_sistemas_operativos)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Appserv>
- [http://www.taringa.net/posts/linux/1610484/Linux---CentOS-5\\_2-Final-iso-dvd-y-CD-Para-Servidores-excele.html](http://www.taringa.net/posts/linux/1610484/Linux---CentOS-5_2-Final-iso-dvd-y-CD-Para-Servidores-excele.html)
- [http://www.guia-ubuntu.org/index.php?title=Servidor\\_web](http://www.guia-ubuntu.org/index.php?title=Servidor_web)
- [http://linux.ciberaula.com/articulo/linux\\_apache\\_intro/](http://linux.ciberaula.com/articulo/linux_apache_intro/)
- <http://www.malavida.com/blog/b/154/mysql-servidor-de-base-de-datos-potente-y-gratuito>
- <http://dev.mysql.com/doc/refman/5.0/es/what-is.html>
- <http://www.desarrolloweb.com/articulos/392.php>
- <http://www.monografias.com/trabajos38/programacion-php/programacion-php.shtml>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Adobe\\_Creative\\_Suite](http://es.wikipedia.org/wiki/Adobe_Creative_Suite)
- <http://www.adobe.com/es/products/creativesuite/>
- <http://www.vialibre.org.ar/index.php/article/articleview/2/1/12/>. "Qué es el Software Libre?"

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### A

**APPSERVER:** AppServ es un software que nos permite instalar sobre Windows Apache, PHP, MySQL y phpMyAdmin (interfaz gráfica para administrar MySQL) de forma conjunta. Es una aplicación muy útil para empezar a familiarizarnos con Gestores de Contenidos.

**Autenticación:** Acción de verificar la identidad de una persona o proceso.

### B

**Buscadores:** Es una herramienta que permite al usuario encontrar un documento que contenga una determinada palabra o frase dentro de un sitio o página web, operan dentro de la base de datos del mismo buscador y recopilan todas las páginas posibles, que contengan información relacionada con la búsqueda.

**Banner:** Es un formato publicitario en Internet es una forma de publicidad online consiste en incluir una pieza publicitaria dentro de una página web, prácticamente en la totalidad de los casos, su objetivo es atraer tráfico hacia el sitio web del anunciante

### C

**Ciberespacio:** Describe la gran variedad de recursos de información disponibles a través de las redes de ordenadores.

**Conexión:** Circuito virtual de transporte que se establece entre dos programas de aplicación con fines comunicativos.

**Contraseña:** Palabra o cadena de caracteres, normalmente secreta, para acceder a través de una barrera. Se usa como herramienta de seguridad para identificar usuarios de una aplicación, archivo, o red. Puede tener la forma de una palabra o

frase de carácter alfanumérico, y se usa para prevenir accesos no autorizados a información confidencial.

**Correo electrónico:** Es un sistema de mensajería informática similar en muchos aspectos al correo ordinario pero mucho más rápido.

**Contra-reembolso:** Servicio dirigido a toda persona u organización que desee vender productos o mercaderías a sus clientes a través del correo; el cobro de la mercancía se efectúa contra entrega y su valor se retorna al remitente por intermedio de un giro postal o depósito en una cuenta nacional.

**Criptografía:** es la ciencia y arte de escribir mensajes en forma cifrada o en código. Es parte de un campo de estudios que trata las comunicaciones secretas, usadas, entre otras finalidades, para:

- autenticar la identidad de usuarios;
- autenticar y proteger el sigilo de comunicaciones personales y de transacciones comerciales y bancarias;
- proteger la integridad de transferencias electrónicas de fondos.

## **D**

**Dominio:** Un dominio o nombre de dominio es el nombre que identifica un sitio web. Un dominio se compone normalmente de tres partes, las tres uves dobles, el nombre de la organización y el tipo de organización

## **E**

**Encriptamiento:** Implica la codificación de información que puede ser transmitida vía una red de cómputo o un disco para que solo el emisor y el receptor la puedan leer.

**Extranet:** La Extranet ofrece la posibilidad de crear una serie de aplicaciones que permiten el acceso a la página web a sus asociados y clientes, pero no al público

en general. Las Extranets suelen utilizar un sistema de codificación y contraseña para dar acceso a la sitio.

## **F**

**Formulario:** Fragmento de código HTML que permite la interactividad del usuario con una página Web mediante el sistema denominado CGI.

**Foro:** Un foro es una página Web donde se coloca alguna pregunta sobre un tema en especial, esperando a que alguna persona que se pasea por los foros o que tiene una duda como pueda resolverla.

**FTP:** FTP son las siglas de File Transfer Protocol, es decir, Protocolo de Transferencia de Archivos, basado en la arquitectura cliente-servidor. Desde un equipo cliente se puede conectar a un servidor para descargar archivos desde él o para enviarle archivos, independientemente del sistema operativo utilizado en cada equipo.

## **G**

**Gestor SGBD:** Es un conjunto de programas que permite crear y mantener una Base de Datos asegurando su integridad, confidencialidad y seguridad.

## **H**

**Hyperlinks:** Es similar a una cita en una literatura. Es una referencia a otro documento o recurso en un documento del hypertext. Cuando está combinado con una red de datos y un protocolo conveniente del acceso se utiliza para traer el recurso referido.

**Hipermedios:** Es el término con que se designa al conjunto de métodos o procedimientos para escribir, diseñar o componer contenidos que tengan texto, video, audio, mapas u otros medios, y que además tenga la posibilidad de interactuar con los usuarios.

**Hipertexto:** En informática, es el nombre que recibe el texto que en la pantalla de una computadora conduce a otro texto relacionado.

**Host:** Es un ordenador que funciona como el punto de inicio y final de las transferencias de datos. Más comúnmente descrito como el lugar donde reside un sitio web.

**HTML:** Es el lenguaje con el que se definen las páginas web. Básicamente se trata de un conjunto de etiquetas que sirven para definir el texto y otros elementos que compondrán una página web.

**HTTPS:** Hypertext Transfer Protocol Secure (ó HTTPS) es una combinación del protocolo HTTP y protocolos criptográficos. Se emplea para lograr conexiones más seguras en la WWW, generalmente para transacciones de pagos o que se intercambie información sensible (por ejemplo, claves) en internet.

I

**IMAP:** Es un protocolo de internet de acceso a mensajes, cuya función es parecida al Correo postal solo que en este caso los correos (otras veces llamados mensajes) que circulan, lo hacen a través de nuestras Redes de transmisión de datos y a diferencia del correo postal, por este medio solo se pueden enviar adjuntos de ficheros de cualquier extensión y no bultos o paquetes al viajar la información en formato electrónico.

**Informática:** La INFORMATICA es la disciplina que estudia el tratamiento automático de la información utilizando dispositivos electrónicos y sistemas computacionales.

**Interfaces:** Es el medio con que el usuario puede comunicarse con una máquina, un equipo o una computadora, y comprende todos los puntos de contacto entre el usuario y el equipo, normalmente suelen ser fáciles de entender y fáciles de accionar.

**Internet:** Es una "red de redes", que conecta computadoras alrededor de todo el mundo, que comparten información unas con otras por medio de páginas o sitios.

**Intranet:** Una Intranet es una red de ordenadores privada basada en los estándares de Internet, utilizan tecnologías de Internet para enlazar los recursos informativos de una organización, desde documentos de texto a documentos multimedia, desde bases de datos legales a sistemas de gestión de documentos. Las Intranets pueden incluir sistemas de seguridad para la red, tableros de anuncios y motores de búsqueda.

**IP:** Las direcciones IP (IP es un acrónimo para Internet Protocolo) son un número único e irrepetible con el cual se identifica una computadora conectada a una red

## L

**Login:** Nombre que se usa para acceder a un sistema de ordenadores. Acción de entrar en un sistema de ordenadores.

## M

**Mass media:** son medios de comunicación masivos o de masas.

**Multimedia:** Combinación de texto imágenes, sonido e incluso animaciones en un único documento.

## N

**Navegar:** Acción de utilizar un navegador para una vez conectado al servicio WWW y comenzando por una cierta dirección URL, leer las páginas que se carguen y una vez finalizada la lectura de la información que interesa pinchar en los enlaces que presenten dicha páginas.

## P

**Página Web:** No se trata de un página en el sentido literal, sino un documento completo editado en la World Wide Web.

**Pasarela de Pago:** facilita la transferencia de información entre un portal de pago y el Procesador Interfaz o banco adquirente de manera rápida y segura.

**POP:** Protocolo de oficina postal, permite descargar mensajes de los servidores de Gmail al equipo para que puedas acceder a tu correo mediante un programa, como Microsoft Outlook Express o Netscape Mail, incluso cuando no estés conectado a Internet.

**Protocolo:** Especificación que describe las reglas y procedimientos que deben cumplir los productos para la realización de actividades en una red, tales como la transmisión de datos. Si se utilizan los mismos protocolos, los productos de diferentes vendedores pueden comunicarse por la misma red.

## **R**

**Redes:** Es un conjunto de dispositivos físicos "hardware" y de programas "software", mediante el cual podemos comunicar computadoras para compartir recursos (discos, impresoras, programas, etc.) así como trabajo.

**Servidores web:** Es un programa que se ejecuta continuamente en un ordenador (también se emplea el término para referirse al ordenador que lo ejecuta), manteniéndose a la espera de peticiones por parte de un cliente (un navegador web) y que responde a estas peticiones adecuadamente, mediante una página web que se exhibirá en el navegador o mostrando el respectivo mensaje si se detectó algún error.

**Software:** Programa informático diseñado para facilitar al usuario la realización de un determinado tipo de trabajo. Posee ciertas características que le diferencia de un sistema operativo (que hace funcionar al ordenador), de una utilidad (que realiza tareas de mantenimiento o de uso general) y de un lenguaje con el cual se crean los programas informáticos.

**Script:** Fichero que contiene llamadas a programas ejecutables por el shell de un sistema operativo.

## T

**Telemática:** Es la integración en la informática y las telecomunicaciones maneja la información (el envío, recepción y administración de datos) usando dispositivos de telecomunicación.

**TICs:** Es un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

**TCP:** Transmission Control Protocol. Especificación software que empaqueta y desempaqueta los datos recibidos y enviados en paquetes, gestiona la transmisión de éstos por la red comprueba los errores.

## U

**URL:** Uniform Resource Locator. "Localizador Uniforme de Recursos". Denominación que no solo representa una dirección de Internet sino que apunta a un recurso concreto dentro de esa dirección.

## W

**WEB:** Es un sistema de acceso a información multimedia que permite utilizar de forma visual y sencilla todos los recursos de Internet, mezclar texto, gráficos, archivos de sonido, etc.

**WEBAPPS:** Son Sistemas y aplicaciones web

## ANEXOS

### ANEXO N° 2.1. FORMULARIO PARA LA ENTREVISTA.

**Tema:** Desarrollo e implementación de una tienda online para incrementar el flujo de ventas de servicios informáticos en la empresa CORSE Solution's ubicada en la ciudad de Latacunga.

**Objetivo:** Determinar mediante la encuesta el grado de aceptación de la implementación de la tienda online en la empresa CORSE Solution's.

#### Preguntas.

1. **¿Considera usted que la implementación de la tienda online ayudará al incremento de las ventas de servicios informáticos de CORSE Solution's?**

.....  
.....

2. **¿Qué aspectos cree usted que debería tener la tienda online a fin de que se pueda administrar el proceso de las de las ventas de los servicios informáticos?**

.....  
.....

3. **¿Qué tipo de beneficios cree usted que podría brindar la implementación de la tienda online para la empresa CORSE Solution's?**

.....  
.....

## ANEXO N° 2.2. FORMULARIO DE LA ENCUESTA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**CARRERA: CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS.**  
**ESPECIALIDAD: INGENIERÍA EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS**  
**COMPUTACIONALES**

**Tema:** Desarrollo e implementación de una tienda online para incrementar el flujo de ventas de servicios informáticos en la empresa CORSE Solution's ubicada en la ciudad de Latacunga.

**Objetivo:** Determinar mediante la encuesta el grado de aceptación de la implementación de la tienda online.

**Instrucciones:** La presente encuesta es de vital importancia para el desarrollo del proyecto en beneficio de los clientes y la empresa, por tal motivo se sugiere por favor responder de manera clara y precisa.

- 1. ¿Usted considera que la utilización del internet en la actualidad ha mejorado la comercialización y distribución de productos y servicios informáticos?**

Si

No

Si su respuesta es afirmativa continúe con el siguiente cuestionario.

**2. La forma de venta de servicios informáticos de la empresa CORSE Solution's se la realiza de forma:**

- Manual   
Automatizada   
Mixta

**3. ¿Piensa usted que la actual forma de vender los servicios informáticos por parte de la empresa CORSE Solution's es:?**

- Rápido   
Normal   
Lento

**4. ¿Considera usted que la empresa CORSE Solution's debe vender los servicios informáticos por internet?**

- Si   
No

**5. Si usted está de acuerdo con la venta de servicios informáticos de CORSE Solution's, por internet indique en que aspectos beneficiaría la implementación de la tienda online.**

- Económico   
Funcional   
Tecnológico

**6. Le gustaría a usted poder contar con una tienda online donde pueda contratar los servicios informáticos de forma rápida y segura.**

- Si   
No

**7. Al ser usted un cliente activo de CORSE Solution's. ¿Cómo le gustaría colaborar para el mejoramiento de los servicios informáticos que provee la empresa?**

- Con Buzón de sugerencias escrito
- Con llamadas telefónicas
- Con comentarios y sugerencias en internet

**8.Cuál de las siguientes formas de pago es la que usted utiliza con más frecuencia actualmente para contratar un servicio.**

- Depósito bancario.
- Efectivo
- Tarjeta de crédito

**9. Le gustaría a usted tener acceso a las promocione que realiza CORSE Solution's en todo momento.**

- Si
- No

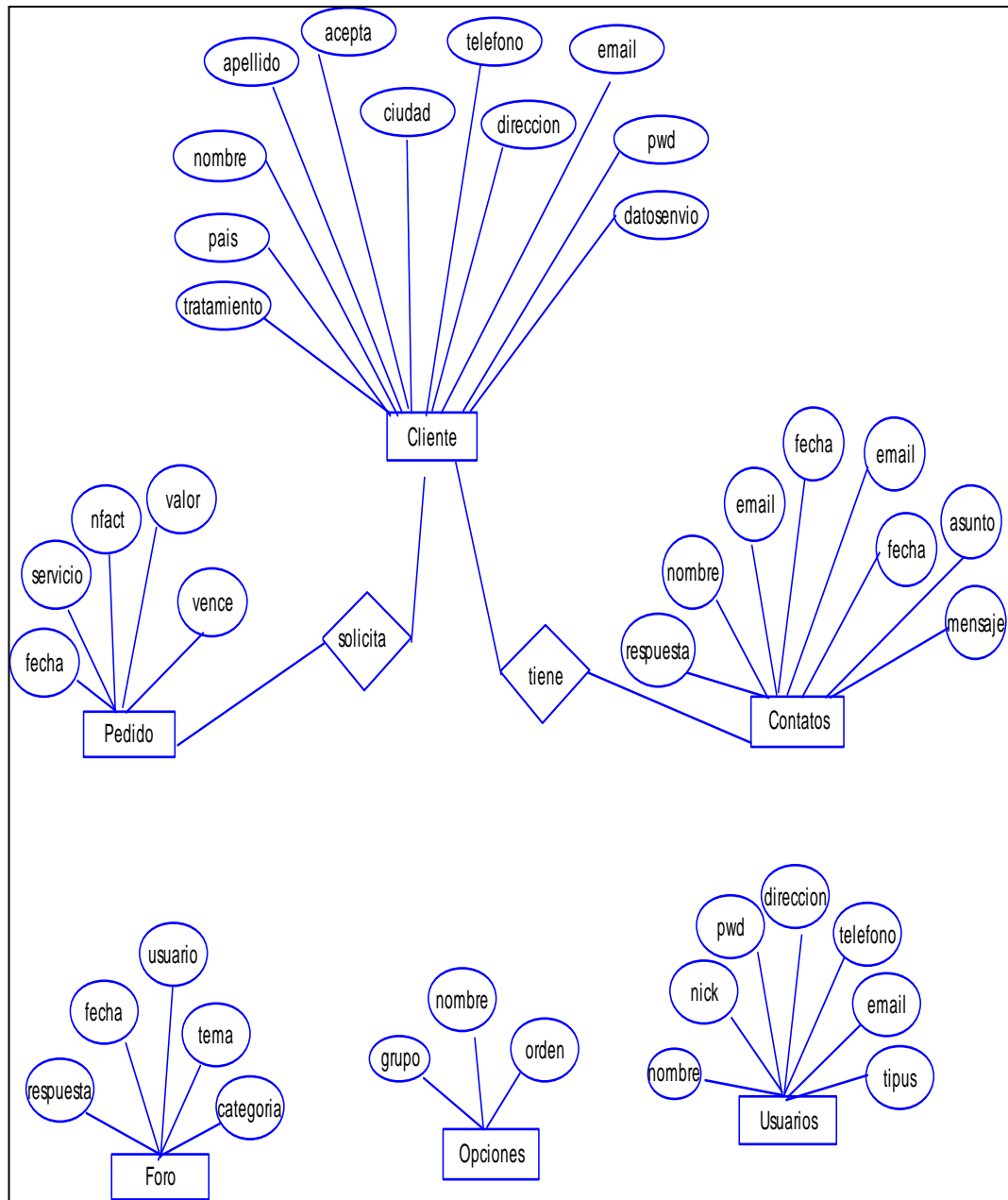
**10. Defina en sus propias palabras que es una tienda online.**

.....  
.....  
.....

**Gracias por su colaboración.**

### ANEXO N° 3. 1. MODELO CONCEPTUAL.

GRÁFICO 3.29. DIAGRAMA ENTIDAD RELACION.

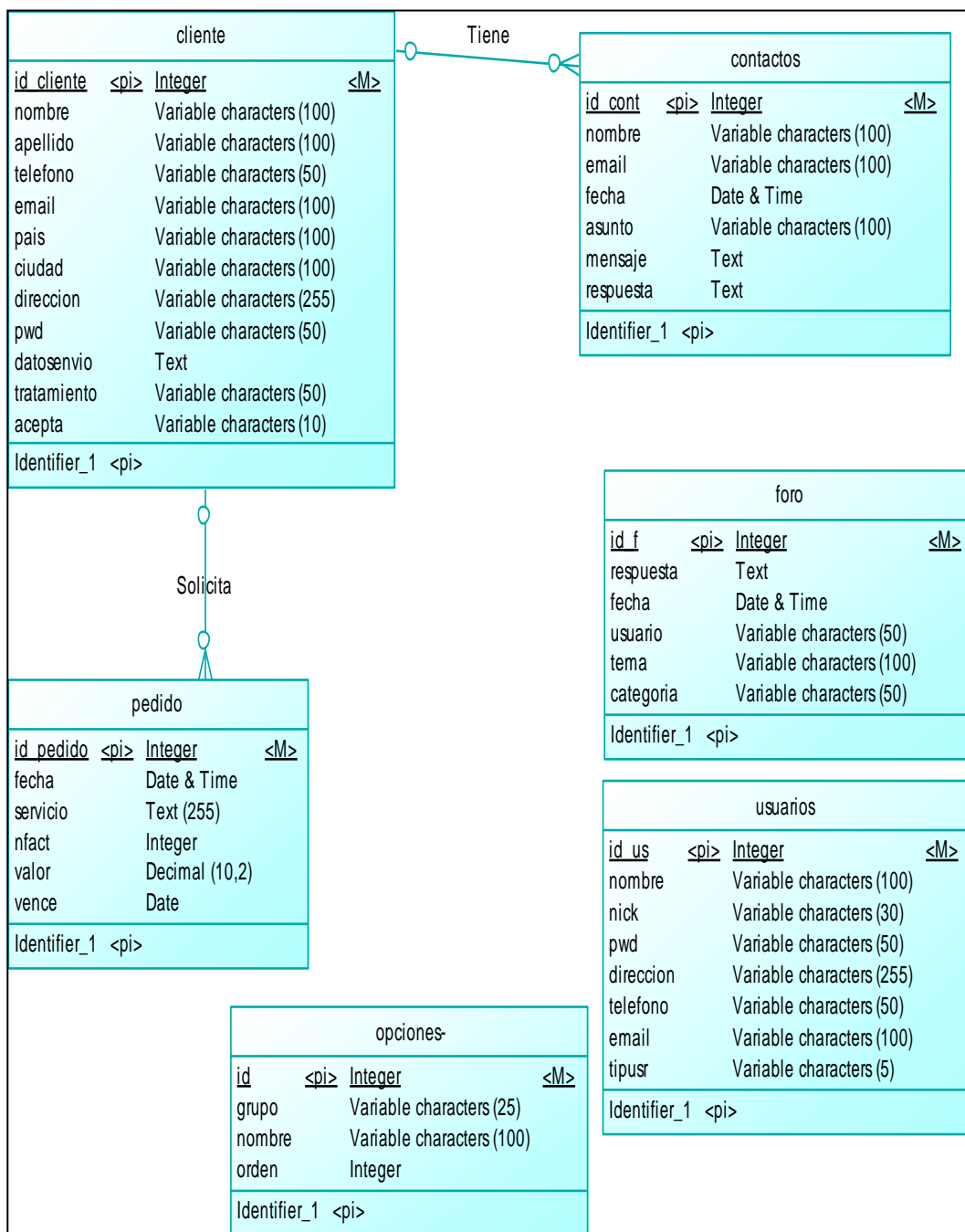


FUENTE: Diseño personal

REALIZADO POR: La tesista

## ANEXO N° 3. 2. MODELO LÓGICO DE DATOS

GRÁFICO 3. 30. MODELO LÓGICO DE DATOS

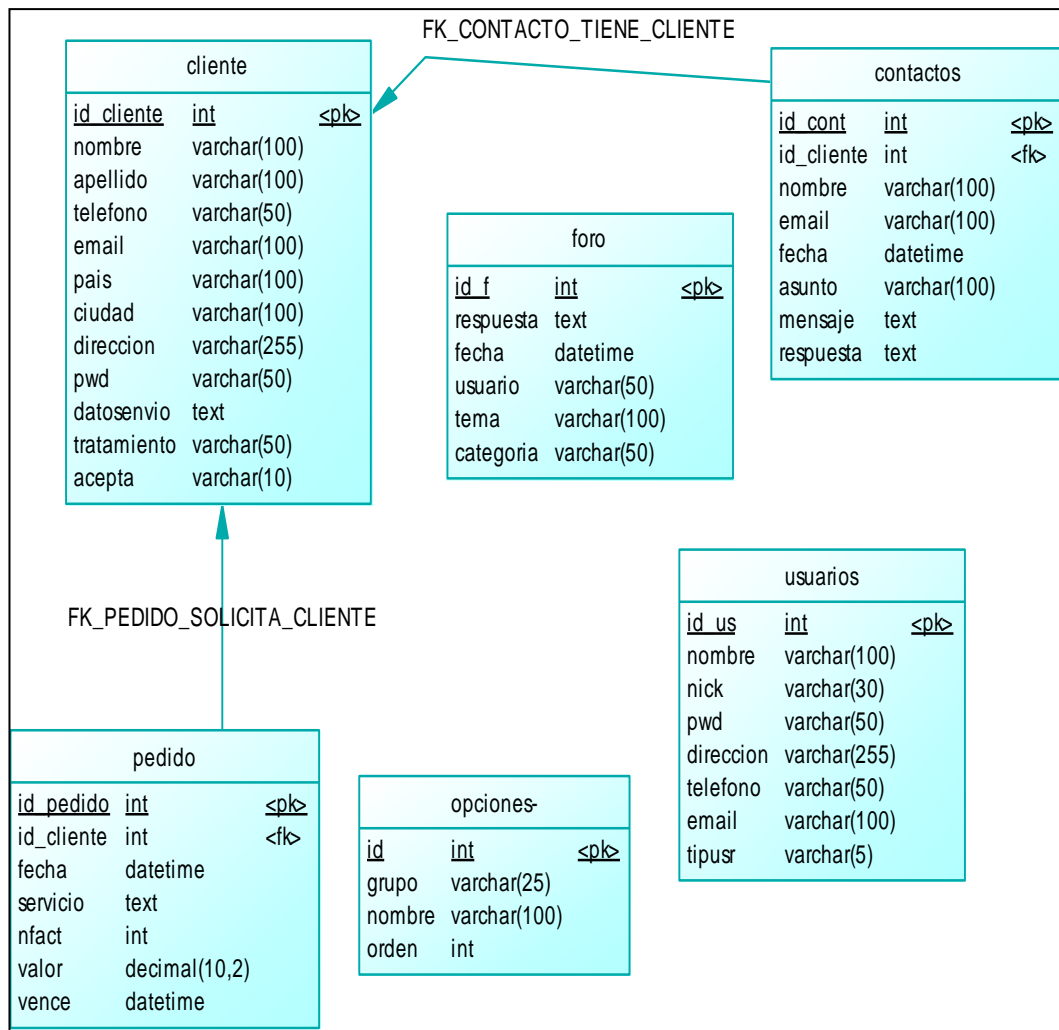


FUENTE: Diseño personal

REALIZADO POR: La tesista

### ANEXO N° 3.3. MODELO FÍSICO DE DATOS

GRÁFICO 3.31. MODELO FÍSICO DE DATOS



FUENTE: Diseño personal

REALIZADO POR: La tesista