

**ECOSISTEMA DIGITAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y MARKETING
DIGITAL PARA LA EMPRESA ELEMENTAL CENTRO DE ESTÉTICA**

MAGDA CLARIZA BELTRÁN MOSQUERA

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS TECNOLOGÍAS E INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS
NEIVA, HUILA
2019.**

**ECOSISTEMA DIGITAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y MARKETING
DIGITAL PARA LA EMPRESA ELEMENTAL CENTRO DE ESTÉTICA**

MAGDA CLARIZA BELTRÁN MOSQUERA

**Trabajo presentado como proyecto de grado para optar el título de ingeniero
de Sistemas**

Asesor: Mg. Pedro Torres Silva

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS TECNOLOGÍAS E INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS
NEIVA, HUILA
2019.**

Nota de aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Neiva, 11 de octubre de 2019.

DEDICATORIAS

El presente trabajo de grado lo dedico enteramente a Dios, por ser el inspirador y darme las fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados de mi vida.

A mis padres, por su apoyo. Al Ingeniero / Magister German Yobany Beltrán Rondón por su permanente compartir, asesoramiento y apoyo de conocimiento y experiencias en tecnología, las cuales fueron la base principal para visualizar e implementar este proyecto. A todas esas personas que poco o mucho ayudaron a la realización oportuna de este trabajo dejando huella en mí ya que fueron inspiración para finalizarlo.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
JUSTIFICACION.....	12
OBJETIVOS.....	14
OBJETIVO GENERAL.....	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1. MARCOS DE REFERENCIA	16
1.1. MARCO NORMATIVO	16
2. MARCO TEÓRICO	18
3. MARCO CONCEPTUAL	20
4. METODOLOGÍA	30
5. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	31
5.1. FACTIBILIDAD TÉCNICA.....	31
5.2. FACTIBILIDAD ECONÓMICA.....	31
5.3. FACTIBILIDAD OPERACIONAL.....	32
6. DETERMINACIÓN DE REQUERIMIENTOS	33
7. CURSOS Y COSTOS DEL PROYECTO	34
7.1. TÉCNICOS:	34
7.2. HUMANOS:.....	35
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	36
9. RECOLECCIÓN DE DATOS	38
10. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	39
10.1. PRODUCTOS DEL ECOSISTEMA DIGITAL DEL PROYECTO	39
10.1.1. ALOJAMIENTO WEB (HOSTING)	39

10.1.2. PORTAL WEB A LA MEDIDA CON OFERTA DE SERVICIOS CORPORATIVOS INTEGRADOS CON REDES SOCIALES Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN LÍNEA	43
10.1.3. SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE CITAS EN LÍNEA CON PAGO DE SERVICIOS FACIALES Y CORPORALES	47
10.1.4. PASARELA DE PAGOS EN LÍNEA	52
10.1.5. CHAT Y WHATSAPP EN LÍNEA.....	52
10.1.6. POSICIONAMIENTO DE MARCA.....	53
10.1.7. PLATAFORMA DE GESTIÓN DE CONTENIDOS (CMS) WORDPRESS.....	54
10.1.8. REDES SOCIALES CORPORATIVAS.....	56
10.1.9. REDES SOCIALES INTEGRADAS CON EL PORTAL WEB	57
10.1.10. MARKETING DIGITAL DE CONTENIDOS	58
10.1.11. PROCESOS DE BACKUP AUTOMATIZADOS.....	59
11. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA CONFIGURACIÓN DEL SERVIDOR WEB ASIGNADA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL BAJO EL CMS.	61
11.1. APLICACIONES DE EXTENSIÓN (PLUGINS) ACTIVAS QUE SOPORTA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB BAJO EL CMS WORDPRESS.	62
11.2. MODELO RELACIONAL DE LA BASE DE DATOS DE AGENDAMIENTO DE CITAS	63
11.3. TABLAS GENERALES DEL PORTAL WEB EN LÍNEA.....	64
12. POLÍTICA DE PRIVACIDAD.....	66
CONCLUSIONES	68
BIBLIOGRAFIA.....	70

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estructura y Productos del Ecosistema Digital.	39
Ilustración 2.CPanel de administración del alojamiento web.	40
Ilustración 3. CPanel: Opciones de Seo y Dominios.....	40
Ilustración 4.CPanel: Opciones de correo electrónico.	41
Ilustración 5. CPanel: Opciones de seguridad y software.....	41
Ilustración 6.CPanel: Opciones de avanzada, preferencias y Softaculous.	42
Ilustración 7. Certificado SSL instalado y activado para el dominio corporativo. ...	42
Ilustración 8.Página de inicio con ventana emergente.....	43
Ilustración 9. Página de inicio	44
Ilustración 10. Página de inicio. Accesibilidad web.....	44
Ilustración 11. Página de inicio	45
Ilustración 12.Página de inicio – pie de página.....	45
Ilustración 13.Servicios faciales.....	46
Ilustración 14.Servicios corporales	46
Ilustración 15.Sistema de agendamiento de citas en línea.....	49
Ilustración 16. Selección de fecha y hora del servicio.....	49
Ilustración 17.Ingreso de datos del cliente.....	50
Ilustración 18.Selección medio y tipo de pago.....	50
Ilustración 19.Gestión del pago en línea a través de la pasarela PayU Latam.	51
Ilustración 20.Medio y forma de pago en línea.....	51
Ilustración 21.Acceso a pasarela de pago PayU Latam.....	52
Ilustración 22. Herramientas de comunicación whatsapp, Messenger de Facebook, Chat en línea y enlaces flotantes a redes sociales	52
Ilustración 23.Herramienta SEO desde el CPanel del servicio de hosting.....	53
Ilustración 24.Plataforma Ads de Google para campañas SEM.	53
Ilustración 25.Panel de administración del sistema de gestión de contenidos Wordpress – Plantilla Avada.....	54
Ilustración 26.Panel de administración del sistema de gestión de contenidos Wordpress – Páginas.....	55

Ilustración 27.Panel de administración del sistema de gestión de contenidos Wordpress – Plugins (extensiones de aplicaciones).....	55
Ilustración 28.Panel de administración del sistema de gestión de contenidos Wordpress – Usuarios.	56
Ilustración 29.Fan Page en Facebook de la empresa Elemental Centro de Estética.	56
Ilustración 30.Perfil de Instagram de la empresa Elemental Centro de Estética....	57
Ilustración 31.. Integración Fan Page en Facebook de la empresa Elemental Centro de Estética al Portal Web Corporativo.	58
Ilustración 32.Artes gráficas para campañas publicitarias en Facebook.....	58
Ilustración 33.Artes gráficas para campañas publicitarias en Instagram.	59
Ilustración 34.Automatización copias de seguridad desde el CMS hacia Dropbox.	60
Ilustración 35.Automatización copias de seguridad desde CPanel al directorio de Backup del hosting.....	60
Ilustración 36.Variables de configuración para el CMS Wordpress.	61
Ilustración 37.Aplicaciones de extensión activas bajo el CMS Wordpress.	62
Ilustración 38.Modelo relacional base de datos ECE.....	63
Ilustración 39.Gestor de bases de datos en line phpMyAdmin.	64
Ilustración 40.Tablas base de datos ECE desde el gestor para MySQL Workbench.	64
Ilustración 41.Gestor de bases de datos en línea phpMyAdmin.	65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 1. Recursos y Costos del Proyecto	34
Tabla 2. 2. Recursos Humanos.....	35
Tabla 3. 3. Cronograma de actividades	36

INTRODUCCIÓN

Hoy en día todo negocio en línea está sujeto a ciertas directrices básicas que permitan potenciar el alcance y posicionamiento en el mercado de bienes, productos y servicios. Para conseguirlo eficientemente, se deben manejar e integrar conceptos, herramientas y plataformas que de manera intuitiva le permitan desarrollarse de manera eficiente en Internet.

Por tal motivo, se vio la necesidad de crear e implementar un ecosistema digital que integre tecnologías y plataformas web que permitan a través del comercio electrónico y el marketing digital desarrollar negocios y estrategias comerciales para las empresas, que para el caso de Elemental Centro de Estética donde su objeto social está enfocado a las ventas de servicios en la ciudad de Neiva (Huila) principalmente, ve con mucha expectativa de crecimiento escalar y gestionar en línea sus actuales y potenciales clientes.

Las redes sociales son un factor muy importante para las empresas, las cuales han logrado un impacto en las personas, puesto que de esta manera se llega únicamente al público que cuente con un perfil requerido. Así mismo el marketing ha sido aplicado a las redes sociales, realizando pautas publicitarias con gran éxito en las mismas.

Para cumplir con nuestro objetivo de implementar un ecosistema digital que relacione actividades de comercio electrónico y marketing digital en línea, el presente proyecto utiliza una serie de tecnologías y servicios integrados directamente en la Web a través del dominio corporativo de la empresa Elemental Centro de Estética con la URL <http://www.elementalcentrodeestetica.com.co/> articulado con redes sociales como Facebook e Instagram, así como también herramientas de comunicación en línea como WhatsApp y chat bajo ambiente web.

El presente documento describe como se implementó e integraron varios escenarios tecnológicos para consolidar un producto virtual y complementara la gestión comercial y de negocios de la empresa Elemental Centro de Estética para hacer más fáciles las ventas y llegar masivamente a más y nuevos clientes.

JUSTIFICACION

En la actualidad, la ciudad de Neiva y en general en el departamento del Huila, históricamente ha tenido de manera tradicional y a través de la Web una creciente demanda de servicios relacionados con salud, estética y belleza, donde muchas otras compañías vinculadas con dichos sectores solo han encaminado esfuerzos a gestionar simplemente nuevos seguidores en las redes sociales, dejando escapar oportunidades de negocios a través de plataformas, herramientas y servicios digitales en la Web para su consolidación, desarrollo y éxito. Elemental Centro de Estética como empresa joven en este sector de negocios de belleza se puso como meta a mediano plazo a alinearse con la economía creativa o economía naranja y a invertir e implementar estrategias y plataformas que permitan el desarrollo del comercio electrónico en línea para llevar a otro nivel su visión empresarial a través de la consolidación de un ecosistema digital en la Web que le permita de forma dinámica, escalable y estructurada dar a conocer todos los servicios y productos que ofrecen para posesionar su marca y cumplir sus objetivos misionales como grupo empresarial especializado en el área de la estética y la belleza en la región.

Para ello, ha decidido llevar a la práctica conceptos tales como negocios electrónicos (E-Business), comercio electrónico (E-Commerce) y el marketing electrónico (E-Marketing), así:

El E-Business y E-Commerce, le permitirá a Elemental Centro de Estética gestionar los procesos y operativizar el negocio de belleza y estética, de modo parcial o total, sobre una infraestructura digital. El E-Business no se refiere a vender o comprar en internet, se refiere a una estrategia global orientada a redefinir los procesos de negocio ya existentes, con el soporte de la tecnología y con el objetivo básico de maximizar la rentabilidad y el valor hacia el consumidor o cliente. Esto le permitió crear una estrategia con perspectivas de futuro que ayudase a mejorar las condiciones y la infraestructura de la empresa, con el objetivo de ganar en rentabilidad.

En E-Marketing, le permitirá que el negocio de salud, belleza y estética llevado a un entorno de herramientas y medios electrónicos, desarrollar actividades de marketing, con el fin de lograr ampliar los objetivos de mercadeo establecidos en conjunto con los servicios de cirugía estética ofertados por el Dr. Juan Canencio, potenciando así todos los aspectos de oferta y demanda a través de estrategias conjuntas con contenidos a través de un portal web corporativo que oferte y venda servicios en línea, las redes sociales alrededor de él, de herramientas de

comunicación como WhatsApp, de posicionamiento SEO y SEM, entre otros, se logró desarrollar el potencial de la empresa en Internet, el cual hoy en día es mucho más reconocida, ha generado más confianza entre sus clientes y está siendo buscada por su calidad en el servicio, inquietando de forma muy profesional a la competencia.

La estrategia de llevar a Elemental Centro de Estética de manera organizada a la web es una opción administrativa a favor para que su marca gane visibilidad. A través de un ecosistema digital estará presente en todas las plataformas virtuales donde se encuentran los actuales y potenciales clientes, mostrándoles el camino a través de un portal web donde podrán obtener toda la información sobre los servicios y adquirirlos comprándoles en línea.

A continuación, relacionamos los puntos clave que hicieron a las directivas de la Empresa Elemental Centro de Estética desarrollar el presente proyecto:

1. Se les sustento financieramente al grupo empresarial Canencio la viabilidad de que implementar el ecosistema digital es relativamente bajo en sus costos en comparación de seguir con estrategias físicas tradicionales.
2. La múltiples herramientas y plataformas de comercio y marketing en línea para llegar de manera masiva a los diferentes tipos de clientes.
3. La posibilidad de ampliar el portafolio de servicios no solo a nivel regional, sino a nivel nacional e internacionalmente.
4. Las estrategias y acciones en los servicios prestados y las interacciones virtuales con los clientes son siempre medibles, permitiendo tener un control exhaustivo de la oferta y demanda, de mejorar la toma de decisiones y de realizar dinámicamente ajustes o acciones de mejoramiento continuo en la organización.
5. Reafirmarles que la internet siempre ofrece un gran número de recursos para ganar visibilidad web y aumentar el número de conversiones, que el presente y el futuro de los negocios es y será siempre en esos escenarios digitales.
6. Iniciar los primeros pasos para alinearse con la industria digital 4.0 y realizar escalablemente una transformación digital de la organización.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un ecosistema digital para comercio electrónico y marketing digital para la empresa Elemental Centro de Estética, con el fin de fortalecer su objeto misional y visional que poseione y fidelice el entorno de negocios del grupo empresarial Juan Canencio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los requerimientos administrativos, técnicos, tecnológicos y operativos para el diseño e implementación del ecosistema digital.
- Implementar un portal web corporativo que integre el portafolio de servicios, el agendamiento de citas y su venta en línea, la interacción con herramientas de mensajería virtual y las redes sociales de la empresa.
- Recolectar y digitalizar la información para ser incluida en el sistema de gestión de agendamiento de citas.
- Articular el sistema de agendamiento de citas de acuerdo al proceso de ventas realizado por la empresa.
- Fortalecer a la empresa Elemental Centro de Estética a través del comercio electrónico para posesionar sus servicios y productos en la Web, integrando y configurando tecnologías y herramientas especializadas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ante la necesidad de posesionar la marca “Elemental Centro de Estética” por parte de los socios del grupo empresarial Canencio, así como también para captar y fidelizar nuevos clientes, surgió la necesidad de implementar estratégicamente espacios y contenidos en la web que de manera masiva lleguen a potenciales usuarios interesados en los servicios de calidad que ofertan a través de esta empresa, tales como masajes relajantes, post-operatorio, masajes deportivos, masajes reductores, limpiezas faciales, hidratación, radiofrecuencia, masaje facial y en la comercialización de productos relacionados con la estética como fajas, brasier postquirúrgico, banda para senos, protectores solares.

La empresa Elemental Centro de Estética cuenta con un portafolio de servicios amplio promovido de manera tradicional en el día a día, pero no cuenta de manera dinámica, escalable y masiva como hacerlo extensivo bajo una estrategia digital donde converjan diferentes plataformas y herramientas que conformen un ecosistema virtual a la medida que lleve a sus clientes a un contexto fácil y rápido para tomar los servicios, perdiendo de esta manera oportunidades de negocio y de expansión de su marca, así como también para globalizar y ampliar su mercado en la región.

1. MARCOS DE REFERENCIA

1.1. MARCO NORMATIVO

En Colombia, los negocios relacionados con belleza y estética se reglamentan y controlan bajo la siguiente normatividad:

La Resolución No. 2117 de 2010¹, “Por la cual se establecen los requisitos para la apertura y funcionamiento de los establecimientos que ofrecen servicio de estética ornamental tales como, barberías, peluquerías, escuelas de formación de estilistas y manicuristas, salas de belleza y afines y se dictan otras disposiciones”.

La Resolución No. 2263 de 2014², “Por la cual se establecen los requisitos para la apertura y funcionamiento de los centros de estética y similares y se dictan otras disposiciones”.

La Resolución No. 3924 de 2005³, “Por medio de la cual se adopta la guía de inspección para la apertura y funcionamiento de los Centros de Estética y Similares y se dictan otras disposiciones”.

Los servicios personales en belleza⁴ son aquellos realizados en establecimientos comerciales (Barberías, peluquerías, salas de belleza, centros de estética, spa, etc.) o educativos (Instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano o instituciones de educación superior) por personas que cuentan con idoneidad al recibir una acreditación para desempeñar la respectiva ocupación, oficio o profesión. Los servicios personales en belleza se dividen básicamente en dos categorías:

¹ Tomado de
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolución%20117%20de%202010.pdf>

² Tomado de
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCIÓN%202263%20DE%2004.pdf

³ Tomado de
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%203924%20DE%202005.pdf

⁴ Tomado de
<http://www.saludcapital.gov.co/sitios/SectorBelleza/Paginas/serviciospersonales.aspx>

1. Los servicios personales en estética/cosmética ornamental o capilar (Peluquería): Son todas aquellas actividades que se realizan con el fin de modificar temporalmente la apariencia estética del cuerpo humano a nivel del cabello, cuero cabelludo y las uñas, utilizando productos y elementos cosméticos, que modifican la apariencia de las faneras (entiéndase por faneras los anexos córneos de la piel: el pelo y las uñas). Estos servicios son reglamentados a través de la Resolución No. 2117 de 2010.

2. Los servicios personales en estética/cosmética facial y/o corporal: Son todos aquellos procedimientos faciales o corporales que no requieran de la formulación de medicamentos, intervención quirúrgica, procedimientos invasivos o actos reservados a profesionales de la salud. Estos servicios son reglamentados a través de la Resolución No. 2263 de 2014.

Todos estos servicios se encuentran reglamentados por el Decreto No. 1011 de 2006⁵, por el cual se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

A nivel local, la Alcaldía de Neiva (Huila), a través de la Secretaria de Salud Municipal posee un documento referente para ser tenido en cuenta como regulatorio para centros de estética y similares⁶.

⁵ Tomado de
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

⁶ Tomado de
<http://www.alcaldianeiva.gov.co/NuestraAlcaldia/Dependencias/Documentos%20salud/Centros%20de%20estética.pdf>

2. MARCO TEÓRICO

Para Elemental Centro de Estética, ofertar servicios y productos del arte de la estética y la belleza, hace que sea su primordial objetivo social como empresa.

Es de importancia saber que la estética es la rama de la filosofía que se centra en el estudio de la percepción y de la esencia de la belleza. Es el estudio de los juicios y de las experiencias estéticas. Los juicios estéticos relucen al momento de la persona juzgar cuando algo es feo, bello, elegante o sublime, los cuales al mismo tiempo llegan a expresar experiencias estéticas. Estudia las emociones y las razones estéticas; y las formas variadas del arte. Se concluye entonces, que la estética se define como la rama que estudia el arte con sus respectivas cualidades, como es la belleza.

La Estética y La Belleza: Estos dos términos tienen mucho que ver el uno con el otro y con un tercero que es el arte. Arte: es aquella virtud o industria para hacer arte y puede además significar el conjunto de reglas para hacer algo. En donde el hombre por un lado hace arte y por el otro es espectador.

Los tipos de estética que la empresa Elemental Centro de Estética comercializa y que el presente proyecto aborda, son:

Estética corporal: Se trata del conjunto de tratamiento que se realiza en el cuerpo en forma de masajes que ayudan a embellecerlo. Con estos por ejemplo se logra eliminar varices, grasa, celulitis, etc.

Estética facial: alude a todos los procesos en el rostro que se realizan con el objetivo de embellecer la piel de esta parte del cuerpo.

Las empresas dedicadas a la estética y belleza y que de cierta manera poseen un reconocimiento en la región son: Elemental Centro de Estética, Dulce Stetic Boutique, SPA Dr. Andrés Zamora y Voda Spa principalmente, las cuales ninguna posee de manera dinámica y estructura comercial bajo un ecosistema digital que les permita ampliar, mejorar y posesionarse de manera efectiva en el mercado.

La información que se gestionara como estudio de mercado de dichas empresas para establecer de manera objetiva como implementar de forma efectiva el

ecosistema digital propuesto en el presente proyecto, hace parte decisiva de cómo se analizaron las debilidades y fortalezas de la competencia al llevar está a unos niveles de apropiación de tecnologías y herramientas para hacerlo a través del comercio electrónico y el marketing digital.

3. MARCO CONCEPTUAL

Los conceptos y teorías básicas relacionadas con la investigación del presente proyecto aplicado, son las siguientes:

Alojamiento Web (Hosting): (en inglés: web hosting) es el servicio que provee a los usuarios de Internet un sistema para poder almacenar información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible vía web. Es una analogía de "hospedaje o alojamiento en hoteles o habitaciones" donde uno ocupa un lugar específico, en este caso la analogía alojamiento web o alojamiento de páginas web, se refiere al lugar que ocupa una página web, sitio web, sistema, correo electrónico, archivos, etc., en internet o más específicamente en un servidor que por lo general hospeda varias aplicaciones o páginas web.

Las compañías que proporcionan espacio de un servidor a sus clientes se suelen denominar con el término en inglés web host.

El hospedaje web, aunque no es necesariamente un servicio, se ha convertido en un lucrativo negocio para las compañías de Internet en todo el mundo. El Hosting o Hospedaje es un espacio en un servidor que va a estar activo 24/7 por un año donde se va a guardar la información de tu sitio web. Se puede definir como "un lugar para tu página web o correos electrónicos", aunque esta definición simplifica de manera conceptual el hecho de que el alojamiento web es en realidad espacio en Internet para prácticamente cualquier tipo de información, sea archivos, sistemas, correos electrónicos, videos, etcétera.

Aplicaciones de Extensión (Complemento): En informática, un complemento o plug-in es una aplicación (o programa informático) que se relaciona con otra para agregarle una función nueva y generalmente muy específica. Esta aplicación adicional es ejecutada por la aplicación principal e interactúan por medio de la interfaz de programación de aplicaciones. Complemento y plug-in se diferencian en que los plug-in son desarrollados por empresas reconocidas y tienen certificado de seguridad y los complementos pueden ser desarrollados por cualquiera.

También se conoce por los términos en inglés, plug-in («enchufable» o «inserción») o add-on («añadido»), y como conector o extensión.

Se usa, por ejemplo, para juegos y aplicaciones. Los complementos permiten:

Que los desarrolladores externos colaboren con la aplicación principal extendiendo sus funciones, reducir el tamaño de la aplicación, separar el código fuente de la aplicación a causa de la incompatibilidad de las licencias de software.

Aplicaciones de Mensajería: (también apps de mensajería, aplicaciones o apps de chat) son aplicaciones y plataformas que habilitan la mensajería, pero que también son plataformas amplias que habilitan actualizaciones de estado, chatbots, pagos y comercio conversacional (comercio electrónico vía charla).

Algunos ejemplos de apps de mensajería son WhatsApp, Twitter, WeChat y QQ Mensajero en China, Facebook Messenger, Viber, Line, Snapchat, KakaoTalk de Corea, Telegram, Google Hangouts, y Blackberry Messenger. Slack y varios competidores tienen como su foco permitir a los equipos de trabajo charlar, pero también compartir archivos. Twitter tiene mensajes directos (DM) lo que hace que también cuenta como app de mensajería, además de ser una red social.

Las aplicaciones de mensajería son de las aplicaciones que más se usan, en 2018 más de 1.3 miles de millones usuarios mensuales cada uno en WhatsApp y Facebook Messenger, 980 millones de usuarios activos mensuales en WeChat y 843 millones de usuarios activos mensuales en QQ Mobile.

Base de Datos: es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido; una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. Actualmente, y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital, siendo este un componente electrónico, por tanto, se ha desarrollado y se ofrece un amplio rango de soluciones al problema del almacenamiento de datos.

Hay programas denominados sistemas gestores de bases de datos, abreviado SGBD (del inglés Database Management System o DBMS), que permiten almacenar y posteriormente acceder a los datos de forma rápida y estructurada. Las propiedades de estos DBMS, así como su utilización y administración, se estudian dentro del ámbito de la informática.

Certificado SSL: Transport Layer Security (TLS; en español seguridad de la capa de transporte) y su antecesor Secure Sockets Layer (SSL; en español capa de puertos seguros) son protocolos criptográficos, que proporcionan comunicaciones seguras por una red, comúnmente Internet.

Se usan certificados X.509 y por lo tanto criptografía asimétrica para autenticar a la contraparte con quien se están comunicando, y para intercambiar una llave simétrica. Esta sesión es luego usada para cifrar el flujo de datos entre las partes. Esto permite la confidencialidad del dato/mensaje, códigos de autenticación de mensajes para integridad y como un producto lateral, autenticación del mensaje. Varias versiones del protocolo están en aplicaciones ampliamente utilizadas como navegación web, correo electrónico, fax por Internet, mensajería instantánea y voz-

sobre-IP (VoIP). Una propiedad importante en este contexto es forward secrecy, para que la clave de corta vida de la sesión no pueda ser descubierta a partir de la clave asimétrica de largo plazo.

Comercio Electrónico: también conocido como e-commerce (electronic commerce en inglés) o bien negocios por Internet o negocios online o negocios en línea, consiste en la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas.

cPanel: es la compañía que construye cPanel & WHM. cPanel & WHM es un panel de control de alojamiento web en línea basado en Linux que proporciona una interfaz gráfica (GUI) y herramientas de automatización diseñadas para simplificar el proceso de alojamiento de un sitio web para el propietario del sitio web o el "usuario final". cPanel & WHM utiliza una estructura de tres niveles que proporciona capacidades para que los administradores, revendedores y propietarios de sitios web de usuarios finales controlen los diversos aspectos de la administración del sitio web y del servidor a través de un navegador web estándar. Si bien cPanel se limita a administrar un solo sitio web, el panel de administración del servidor se llama WHM, abreviatura de WebHost Manager.

Además de la GUI, cPanel también tiene línea de comandos y acceso basado en API que permite a los proveedores de software de terceros, organizaciones de alojamiento web y desarrolladores automatizar los procesos estándar de administración del sistema.

cPanel & WHM está diseñado para funcionar como un servidor dedicado o un servidor privado virtual. La última versión de cPanel y WHM admite la instalación en CentOS, Red Hat Enterprise Linux (RHEL) y el sistema operativo CloudLinux. cPanel 11.30 es la última versión importante que admite FreeBSD.

El soporte basado en aplicaciones incluye Apache, PHP, MySQL, PostgreSQL, Perl y BIND (DNS). El soporte basado en correo electrónico incluye servicios POP3, IMAP y SMTP. Se accede a cPanel a través de HTTPS en el puerto 2083, mientras que a WHM se accede a través de HTTPS en el puerto 2087.

Una vez instalado, cPanel & WHM no se pueden eliminar fácilmente. Las preguntas frecuentes de cPanel & WHM indican que la mejor manera de desinstalar cPanel & WHM es reformateando el servidor. Sin embargo, las guías de desinstalación están disponibles en línea para administradores de servidores expertos que no desean reformatear su servidor. Del mismo modo, solo debe instalarse en un sistema operativo recién instalado con una configuración previa mínima.

Dominio de Internet: es un nombre único que identifica a un sitio web en Internet.

El propósito principal de los nombres de dominio en Internet y del sistema de nombres de dominio (DNS), es traducir las direcciones IP de cada activo en la red, a términos memorizables y fáciles de encontrar. Esta abstracción hace posible que cualquier servicio (de red) pueda moverse de un lugar geográfico a otro en la Internet, aun cuando el cambio implique que tendrá una dirección IP diferente.

Sin la ayuda del sistema de nombres de dominio, los usuarios de Internet tendrían que acceder a cada servicio web utilizando la dirección IP del nodo (por ejemplo, sería necesario utilizar <http://172.217.10.110/> en vez de <http://google.com>). Además, reduciría el número de webs posibles, ya que actualmente es habitual que una misma dirección IP sea compartida por varios dominios.

Ecosistema Digital⁷: Es la creación del entorno digital más favorable para el desarrollo de un proyecto en Internet. El ecosistema digital, por definición, permite a las organizaciones mejorar la visibilidad de tu web utilizando distintas técnicas de marketing online como SEO, SEM, emailing, inbound, marketing de contenidos y social media.

Existen múltiples ventajas y beneficios de tener un ecosistema digital para empresas, ya que permite posicionar y hacer visible tu marca para los usuarios en el entorno digital. Del mismo modo, un buen ecosistema te permite controlar y monitorizar todo lo que ocurre alrededor de tu página web, desde el número de seguidores y la calidad de las interacciones en las redes sociales, hasta el último paso del proceso de conversión en tu página web.

La Belleza: es una propiedad que nos infunde amar una cosa por deleite y por otro lado puede decirse que es la propiedad de las cosas o de los seres humanos que impresiona favorablemente nuestro sentido estético.

La Estética: Es todo lo perteneciente o relativo a la percepción o apreciación de la belleza. También que es la ciencia que trata de la belleza y la teoría fundamental y filosofía del arte.

Licencia Pública General de GNU: o más conocida por su nombre en inglés GNU General Public License (o simplemente sus siglas en inglés GNU GPL) es una

⁷ Tomado de <http://ecosistemadigital.org/>

licencia de derecho de autor ampliamente usada en el mundo del software libre y código abierto, y garantiza a los usuarios finales (personas, organizaciones, compañías) la libertad de usar, estudiar, compartir (copiar) y modificar el software. Su propósito es doble: declarar que el software cubierto por esta licencia es libre, y protegerlo (mediante una práctica conocida como copyleft) de intentos de apropiación que restrinjan esas libertades a nuevos usuarios cada vez que la obra es distribuida, modificada o ampliada. Esta licencia fue creada originalmente por Richard Stallman fundador de la Free Software Foundation (FSF) para el proyecto GNU.

La Free Software Foundation pone la GPL a disposición de cualquiera que desee proteger los derechos de sus usuarios finales (usar, compartir, estudiar y modificar), y otorgar a los beneficiarios de un programa de ordenador u otro tipo de obra los derechos de la definición de software libre. La GPL se distingue del dominio público o de otras licencias de software libre conocidas como permisivas por hacer hincapié en el copyleft, o solo permitir que las copias y derivados de una obra bajo la GPL perpetúen la misma licencia.

La mayor parte del software GNU es copyleft, pero no todo; sin embargo, todo el software GNU debe ser software libre.

Parte del software GNU fue escrito por el equipo de la Free Software Foundation, pero la mayor parte proviene de algunos voluntarios. La Free Software Foundation es titular del copyright de parte de ese software, otra parte está bajo el copyright de sus autores.

David A. Wheeler sostiene que el copyleft proporcionado por la GPL fue crucial para el éxito de sistemas basados en Linux, dando a los programadores que han contribuido al kernel la seguridad de que de su trabajo se beneficiaría todo el mundo y seguirá siendo libre, en lugar de ser explotado por compañías de software que no tendrían que dar nada de nuevo a la comunidad.

Los usuarios o compañías que distribuyen sus trabajos bajo las GPL, pueden cobrar o distribuirlas gratuitamente. Esto distingue las GPL de las licencias de software que prohíben su distribución comercial. La FSF argumenta que no se debe restringir la distribución comercial del software (incluyendo la redistribución), y en ese tenor la GPL establece explícitamente que las obras cubiertas por esta licencia se pueden vender a cualquier precio.

Marketing de contenidos: (en inglés, content marketing) forma parte del inbound marketing y es el arte de entender exactamente qué necesitan saber los usuarios para entregárselo de forma pertinente y convincente. En otras palabras, consiste en crear y distribuir contenido relevante para clientes y potenciales clientes con el objetivo de atraerlos hacia la empresa y conectar con ellos. No es, por tanto,

contenido promocional sino útil y relevante para los usuarios y para la empresa que ha de ser aportado mediante formatos adecuados.

Se entiende por contenido cualquier tipo de publicación ya sea:

Social (posts, tuits, actualizaciones en redes sociales...),

Online (newsletter, ebooks...),

Papel (revista corporativa...)

Multimedia (vídeos, podcasts...).

De acuerdo con el Content Marketing Institute el marketing de contenidos puede definirse como un enfoque estratégico del marketing centrado en la creación y distribución de contenido relevante, oportuno y coherente para atraer y retener a un mercado claramente identificado y, finalmente, generar acciones rentables de los clientes.

Marketing Digital: (también llamado, Marketing 2.0, Mercadotecnia en Internet, Marketing Online o Cybermarketing) está caracterizado por la combinación y utilización de estrategias de comercialización en medios digitales. El Marketing Digital se configura como el marketing que hace uso de dispositivos electrónicos (computadoras) tales como: computadora personal, teléfono inteligente, teléfono celular, tableta, Smart TV y consola de videojuegos para involucrar a las partes interesadas. El marketing digital aplica tecnologías o plataformas, tales como sitios web, correo electrónico, aplicaciones web (clásicas y móviles) y redes sociales. También puede darse a través de los canales que no utilizan Internet como la televisión, la radio, los mensajes SMS, etc. Lo social media son un componente del marketing digital. Muchas organizaciones usan una combinación de los canales tradicionales y digitales de marketing; sin embargo, el marketing digital se está haciendo más popular entre los mercadólogos ya que permite hacer un seguimiento más preciso de su retorno de inversión (ROI) en comparación con otros canales tradicionales de marketing.

MySQL: es un sistema de gestión de bases de datos relacional desarrollado bajo licencia dual: Licencia pública general/Licencia comercial por Oracle Corporation y está considerada como la base de datos de código abierto más popular del mundo, y una de las más populares en general junto a Oracle y Microsoft SQL Server, sobre todo para entornos de desarrollo web.

Al contrario de proyectos como Apache, donde el software es desarrollado por una comunidad pública y los derechos de autor del código están en poder del autor individual, MySQL es patrocinado por una empresa privada, que posee el copyright de la mayor parte del código. Esto es lo que posibilita el esquema de doble licenciamiento anteriormente mencionado. La base de datos se distribuye en varias

versiones, una Community, distribuida bajo la Licencia pública general de GNU, versión 2, y varias versiones Enterprise, para aquellas empresas que quieran incorporarlo en productos privativos.

Negocio Electrónico⁸: también conocido como e-business, (acrónimo del idioma inglés electronic y business), se refiere al conjunto de actividades y prácticas de gestión empresariales resultantes de la incorporación a los negocios de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) generales y particularmente de Internet, así como a la nueva configuración descentralizada de las organizaciones y su adaptación a las características de la nueva economía. El e-business, que surgió a mediados de la década de los años 1990, ha supuesto un notable cambio en el enfoque tradicional del capital y del trabajo, pilares fundamentales de la empresa, y en sus prácticas productivas y organizacionales. Las actividades que ponen en contacto clientes, proveedores y socios como la mercadotecnia y ventas, la producción y logística, gestión y finanzas tienen lugar en el e-business dentro de redes informáticas que permiten a su vez una descentralización en líneas de negocio. El e-business es un concepto general que abarca a su vez términos particulares como el e-commerce, con el que a veces es confundido, e-payment, e-logistics, front-and-back-office entre otros, y que comprende el uso de tecnologías EDI, CRM o ERP, así como la adopción de formas o modelos de negocio en red como B2B o B2C, y su integración mediante nuevas actividades estratégicas como Business Intelligence o Knowledge Management.

Pasarela de Pago: es el servicio de un proveedor de servicios de aplicación de comercio electrónico, con el que se autorizan pagos a negocios electrónicos (en línea), ventas en línea al detalle, negocios con presencia física y en línea simultáneamente o a negocios tradicionales.

PHP: acrónimo recursivo en inglés de PHP: Hypertext Preprocessor (preprocesador de hipertexto), es un lenguaje de programación de propósito general de código del lado del servidor originalmente diseñado para el preprocesado de texto plano en UTF-8. Posteriormente se aplicó al desarrollo web de contenido dinámico, dando un paso evolutivo en el concepto de aplicación en línea, por su carácter de servicio.

Su implementación en los documentos HTML era aparentemente muy sencilla. Hay que decir, que, PHP no genera HTML, sino que ofrece una salida de texto con codificación UTF-8 compatible con los documentos HTML. El programador puede dotar a la salida de los tag's propios del HTML y los exploradores más comunes

⁸ Tomado de https://es.wikipedia.org/wiki/Negocio_electr%C3%B3nico

para navegar por internet, reconocerán muy rápidamente el formato UTF-8 y lo adaptarán ofreciendo una salida entendible.

Portal Web: es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces webs, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica, etc. Principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.

Red Social: es una estructura social compuesta por un conjunto de usuarios (tales como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo a algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.). Normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen. El tipo de conexión representable en una red social es una relación diádica o lazo interpersonal. Las redes sociales se han convertido, en pocos años, en un fenómeno global, se expanden como sistemas abiertos en constante construcción de sí mismos, al igual que las personas que las utilizan.

Las investigaciones han mostrado que las redes sociales constituyen representaciones útiles en muchos niveles, desde las relaciones de parentesco hasta las relaciones de organizaciones a nivel estatal (se habla en este caso de redes políticas), desempeñando un papel crítico en la determinación de la agenda política y el grado en el cual los individuos o las organizaciones alcanzan sus objetivos o reciben influencias. La red social también puede ser utilizada para medir el capital social (es decir, el valor que un individuo obtiene de los recursos accesibles a través de su red social).

Las plataformas de Internet son muchas que facilitan la comunicación entre personas de una misma estructura social se denominan servicios de red social o redes sociales virtuales.

En ellas las personas interactúan a través de perfiles creados por ellos mismos, en los que comparten sus fotos, historias eventos o pensamientos.

Sistema Gestor de Contenidos (CMS): (del inglés content management system) es un programa informático que permite crear un entorno de trabajo para la creación y administración de contenidos, principalmente en páginas web, por parte de los administradores, editores, participantes y demás usuarios.

Cuenta con una interfaz que controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio web. El sistema permite manejar de manera independiente el contenido y el diseño. Así, es posible manejar el contenido y darle en cualquier momento un diseño distinto al sitio web sin tener que darle formato al contenido de

nuevo, además de permitir la fácil y controlada publicación en el sitio a varios editores. Un ejemplo clásico es el de editores que cargan el contenido al sistema y otro de nivel superior (moderador o administrador) que permite que estos contenidos sean visibles a todo el público (los aprueba).

Tienda Virtual: (también conocida como tienda online, tienda en línea o tienda electrónica) se refiere a un tipo de comercio que usa como medio principal para realizar sus transacciones un sitio web o una aplicación conectada Internet. En países de Latinoamérica es común utilizar el anglicismo "e-shop". Los vendedores de productos y servicios ponen a disposición de sus clientes una página web (o aplicación informática) en la que se pueden observar imágenes de los productos, leer sus especificaciones y finalmente, adquirirlos. Este servicio le da al cliente rapidez en la compra, la posibilidad de hacerlo desde cualquier lugar del mundo y a cualquier hora del día. Algunas tiendas en línea incluyen dentro de la propia página del producto los manuales de usuario de manera que el cliente puede darse una idea de antemano de lo que está adquiriendo. Igualmente, muchas tiendas en línea ofrecen a los compradores la posibilidad de calificar y evaluar el producto. Estas valoraciones se pueden llevar a cabo a través de la propia página o a través de aplicaciones de terceros, estando siempre visibles para cualquier visitante de la web. Típicamente estos productos se pagan mediante tarjeta de crédito, servicios de pagos como PayPal y más recientemente bitcoin, para posteriormente enviarlos al cliente por correo o agencia de transporte, aunque según el país y la tienda puede haber otras opciones, como recoger en la tienda, la transferencia bancaria o el pago contra reembolso (pago en destino al recibir el pedido). Este último suele llevar asociada una comisión en la mayor parte de las tiendas en línea que lo ofrecen. También suelen ofrecerse métodos de pago alternativos más actuales como la transferencia directa bancaria.

Widgets: En informática, un widget o artilugio¹ es una pequeña aplicación o programa, usualmente presentado en archivos o ficheros pequeños que son ejecutados por un motor de widgets o Widget Engine. Entre sus objetivos están dar fácil acceso a funciones frecuentemente usadas y proveer de información visual. Aunque no es condición indispensable, los widgets suelen ser utilizados para ser "empotrados" en otra página web, copiando el código que el mismo widget pone a disposición del usuario. Dado que son pequeñas aplicaciones, los widgets pueden hacer todo lo que la imaginación desee e interactuar con servicios e información distribuida en Internet; pueden ser vistosos relojes en pantalla, notas, calculadoras, calendarios, agendas, juegos, ventanas con información del tiempo en su ciudad, incluso sistemas de tiendas de comercio, etcétera.

Los widgets de escritorio también se conocen como gadgets de escritorio, y son una nueva categoría de mini aplicaciones; diseñadas para proveer de información o mejorar una aplicación o servicios de un ordenador o computadora, o bien cualquier tipo de interacción a través del World Wide Web, por ejemplo, una extensión de alguna aplicación de negocios, que nos provea información en tiempo real del estatus del negocio u organización.

Una característica común a los widgets, es que son de distribución gratuita a través de Internet.

WordPress⁹: es un sistema de gestión de contenidos, enfocado a la creación de cualquier tipo de página web. Originalmente alcanzó una gran popularidad en la creación de blogs, para convertirse con el tiempo en una de las principales herramientas para la creación de páginas web comerciales.

Características generales:

Escrito en: PHP

Fecha del lanzamiento inicial: 27 de mayo de 2003

Última versión estable: 5.2.3

Modelo de desarrollo: software libre.

⁹ Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/WordPress>

4. METODOLOGÍA

El desarrollo del proyecto se implementó con tecnologías, servicios y herramientas web específicas para comercio electrónico y marketing digital, las cuales se integraron de manera estratégica y a la medida con el fin de consolidar un producto denominado “Ecosistema Digital”, el cual consta de lo siguiente:

- Nombre de dominio propio: elementalcentrodeestetica.com.co
- Alojamiento web (hosting) de 5.0 GB
- Protocolo SSL instalado.
- Gestor administrador de contenidos (CMS)
- Integración de una aplicación web para la gestión de Agendamiento de Citas para clientes.
- Pasarela de pago en línea con un proveedor de reconocimiento mundial.
- Redes sociales y estrategias aplicadas al marketing digital integradas con el portal web corporativo.
- Integración de herramientas y medios para atención en línea de clientes (Whatsapp, Messenger de Facebook y Chat personalizado).
- Configuración y direccionamiento de estrategias para el posicionamiento de marca, tales como SEO y SEM.

5. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.

Un resultado de la investigación preliminar es la determinación de que el Ecosistema digital de comercio electrónico y marketing digital de la empresa Elemental Centro de Estética sea factible. Al ser factible la investigación, se hace viable para ser concebida como un proyecto de la línea de investigación en Gestión de Sistemas, con temática en Administración de Tecnología del Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Abierta a Distancia – UNAD.

En la investigación preliminar existen tres aspectos relacionados con el estudio de factibilidad:

5.1. FACTIBILIDAD TÉCNICA

Para desarrollar el proyecto, se requiere de un contexto tecnológico funcionando y operando en internet, adquiriendo servicios e infraestructura para la implementación tales como alojamiento, nombre de dominio, plataformas de software libre para gestión de contenidos y aplicaciones de extensión, plataformas de redes sociales y mensajería, entre otros. De igual manera el grupo Canencio, propietarios de la empresa Elemental Centro de Estética aprobaron el desarrollo e implementación del presente proyecto.

5.2. FACTIBILIDAD ECONÓMICA

Un ecosistema digital de comercio electrónico y marketing digital puede ser factible desde el punto de vista técnico y operacional, pero sino es factible económicamente para la organización no puede ser implementado. Para esto se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- El costo de llevar a cabo la investigación completa de la transformación digital de la empresa en tecnologías y plataformas web.
- El costo de las plataformas, tecnologías y servicios para el ecosistema digital.
- Los beneficios en la forma de reducción de costos o de menos errores costosos.

Después de realizar las respectivas investigaciones se comprobó que al poner en funcionamiento y operativizar el ecosistema digital de comercio electrónico y marketing digital de la empresa Elemental Centro de Estética los beneficios son innumerables, la inversión fue bien invertida y que además este proyecto no

requiere de muchos costos para su funcionamiento, ni de grandes inversiones económicas para su implementación y sostenimiento.

5.3. FACTIBILIDAD OPERACIONAL

El proyecto será implementado en un entorno web en línea de fácil acceso para personal administrativo y operativo de la empresa, así como también para los clientes, los cuales podrán acceder desde un computador de escritorio o portátil y desde cualquier dispositivo móvil que tengan conectividad a internet.

6. DETERMINACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Esta fase consta de una serie de preguntas, en donde se especifican los procesos y procedimientos que la Empresa Elemental Centro de Estética quiere, y se dan las respuestas a estos interrogantes.

Haciendo una observación directa, se comprobó la falta de tecnologías en este campo, por eso interrogamos a las personas que ofrecen el servicio para conocer el manejo que se realiza de manera escrita, es muy difícil controlar con papel, lápiz, una hoja de Excel y mensajes a través de teléfonos, todo el funcionamiento y operatividad de los servicios faciales y corporales que agendan y venden, llegándose a la conclusión que requerían una nueva forma de organización, es decir, una plataforma digital donde actualmente están todas las personas a través de sus teléfonos inteligentes, que tuviera cobertura masiva sin importar el lugar, el día y la hora y la situación particular de los clientes para la promoción de servicios y el agendamiento de citas y el pago de las misma de forma inmediata, en donde se controle el historial de clientes según sus citas, las ventas de servicios, las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones de los clientes, comunicaciones en línea y el día a día de la empresa a través de contenidos visuales relacionados con promociones y ofertas.

Así se da paso a la aprobación para implementar un ecosistema digital de comercio electrónico y marketing digital, que fuera fácil y seguro evitando la redundancia de datos, mejorar en la estructuración de las estrategias de ventas y servicios.

El manejo del portal web, del sistema de agendamiento de citas, de la gestión de pagos a través de la pasarela, de las herramientas de comunicación y las redes sociales se realiza en línea, donde los usuarios autorizados poseen credenciales de acceso seguras.

7. CURSOS Y COSTOS DEL PROYECTO

7.1. TÉCNICOS:

Tabla

1

1. Recursos y Costos del Proyecto

Detalle	Cantidad	Valor
Computador de escritorio o portátil de séptima generación, Ram de 8 Gb, almacenamiento de 1.0 Tb, conexión a redes ethernet e inalámbricas.	1	\$ 1.850.000
Conexión a internet banda ancha de 10 Mb por 6 mes.	1	\$ 600.000
Alojamiento web de 5.0 Gb por 1 año con acceso por CPanel.	1	\$ 250.000
Nombre de dominio corporativo.	1	\$ 50.000
Artes gráficas para el portal web y flayers para redes sociales.	1	\$ 1.000.000
Publicidad para marketing digital (5 campañas) por Ads de Facebook e Instagram.	1	\$ 500.000
Estrategias SEM por Ads de Google (2 campañas).	1	\$ 400.000

7.2. HUMANOS:

Tabla

2.

2. Recursos Humanos

Detalle	Cantidad	Valor
Estudiante desarrollador del proyecto.	1	\$ 0
Personal administrativo de la empresa que apoye la implementación del proyecto	2	\$ 0
Personal operativo de la empresa que apoye la implementación del proyecto.	1	\$ 0
Docente de apoyo por parte de la UNAD.	1	\$ 0
Asesor / Consultor externo	1	\$ 350.000
Usuarios finales.	1	\$ 0

El total de recursos económicos estimados para el desarrollo e implementación del proyecto: \$ 5.000.000.

Existen unos costos opcionales como son la publicidad para marketing digital en redes sociales y SEM en Google, las cuales serán invertidas por parte de la empresa beneficiaria del proyecto.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla

3.

3. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
	(Marzo)	(Abril)	(Mayo)	(Junio)	(Julio)	(Agosto)
Estudio de Mercado.	█	█	█			
Recolección de información Empresarial (Entrevista).		█	█	█		
Adquisición de hosting, dominio y SSL.		█	█	█		
Diseño e implementación de Portal Web e integración de servicios.		█	█	█	█	
Gestión e implementación Pasarela de Pago				█		
Implementación de Mensajería y Chat web, WhatsApp en línea, Sistema de Agendamiento de citas.				█	█	█
Creación y articulación de cuentas de redes sociales con la Tienda Virtual				█	█	█

9. RECOLECCIÓN DE DATOS

¿Cuándo y dónde se realizó?

Se realizó en septiembre del 2018 en la ciudad de Neiva – Huila, en las oficinas de la empresa Elemental Centro de Estética.

¿Para qué?

La información recolectada se realizó a través de la técnica de entrevistas por parte de Magda Clariza Beltran Mosquera, esta información es de carácter privada y confidencial, y se utilizará para desarrollar un ecosistema digital de comercio electrónico y marketing digital para la empresa Elemental Centro de Estética de la ciudad de Neiva (Huila).

¿Quiénes fueron entrevistados?

Fueron entrevistados 2 personas del área administrativa, 2 personas del área operativa, 5 clientes y 3 potenciales nuevos clientes de los servicios de la empresa, esta información será utilizada por las personas encargadas del desarrollo e implementación del proyecto.

Con las entrevistas realizadas se tuvo la idea clara de lo que se requiere técnica y tecnológicamente para lograr una implementación acertada del proyecto y así mismo establecer los índices de beneficios para la empresa y los usuarios.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

10.1. PRODUCTOS DEL ECOSISTEMA DIGITAL DEL PROYECTO

La implementación del ecosistema digital para comercio electrónico y marketing digital de la empresa Elemental Centro de Estética está estructurado y conformado por los siguientes productos digitales en la web, así:

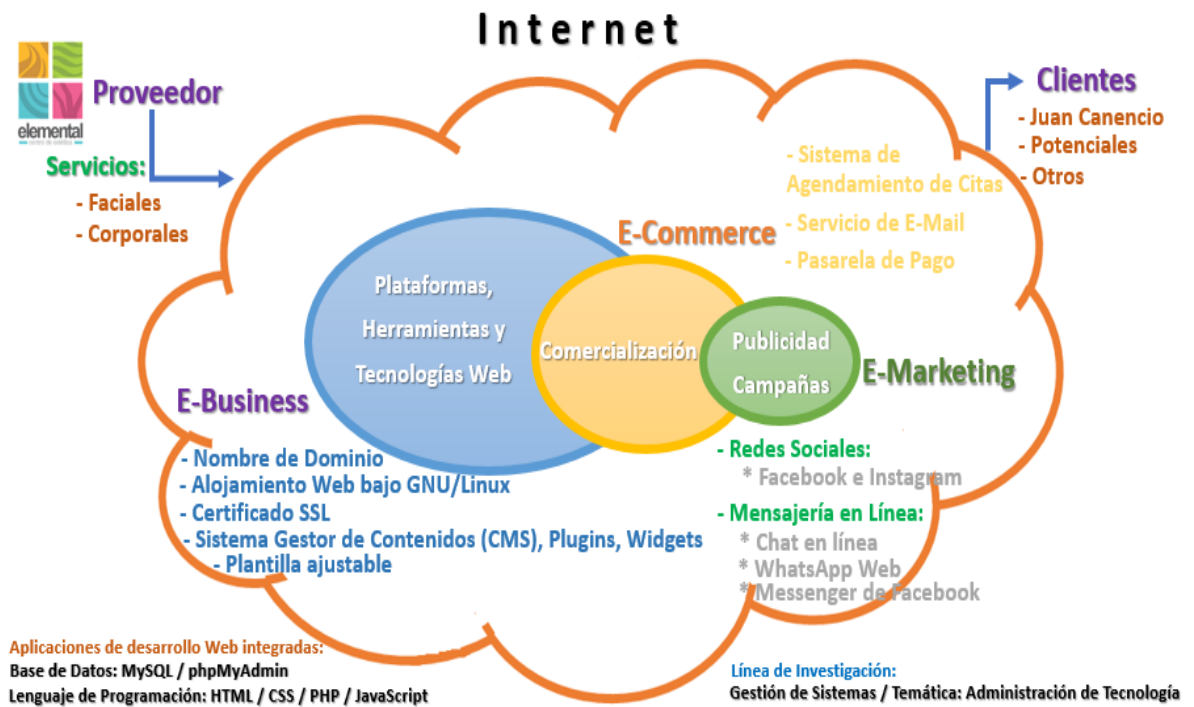


Ilustración 1. Estructura y Productos del Ecosistema Digital.

10.1.1. ALOJAMIENTO WEB (HOSTING)

Herramienta por CPanel para administrar y gestionar la implementación del portal web asociado al nombre de dominio elementalcentrodeestetica.com.co

Características principales:

Almacenamiento de 5.0 GB, Almacenamiento primario ilimitado, Transferencia mensual de datos ilimitada, Administración por CPanel, Subdominios ilimitados, Cuentas FTP ilimitadas, Gratis SSL, Bases de Datos MySQL y PostgreSQL ilimitadas, Html 5, Php, Javascript, Python, Ruby Rails, Perl, CGI. Correo electrónico por WebMail.

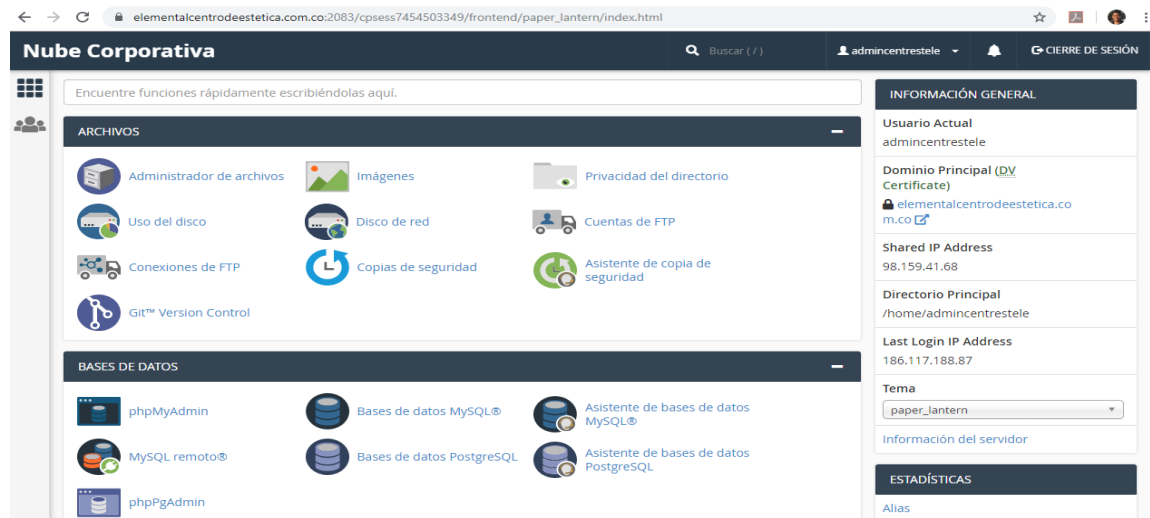


Ilustración 2. CPanel de administración del alojamiento web.

URL de acceso: <https://www.elementalcentrodeestetica.com.co:2083/>

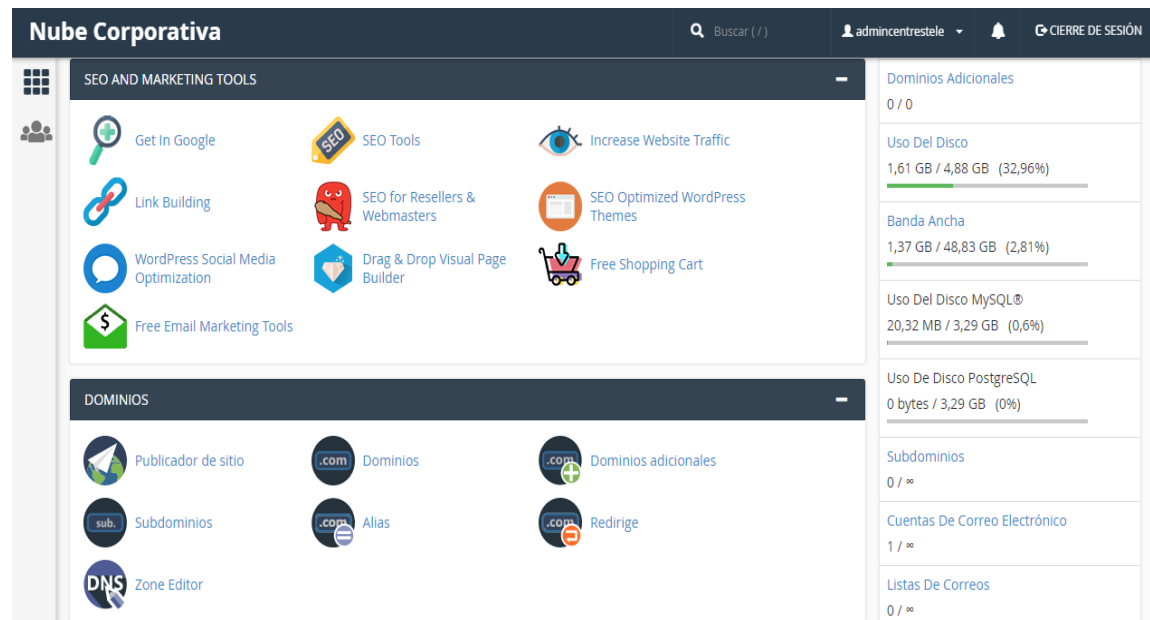


Ilustración 3. CPanel: Opciones de Seo y Dominios.

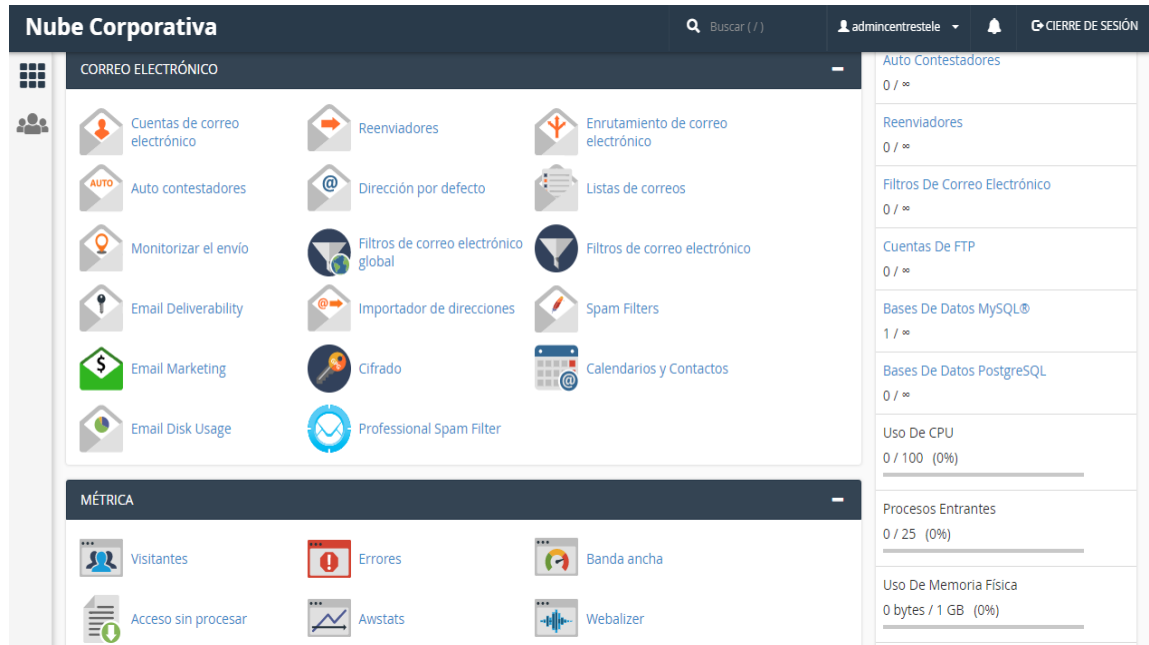


Ilustración 4. CPanel: Opciones de correo electrónico.

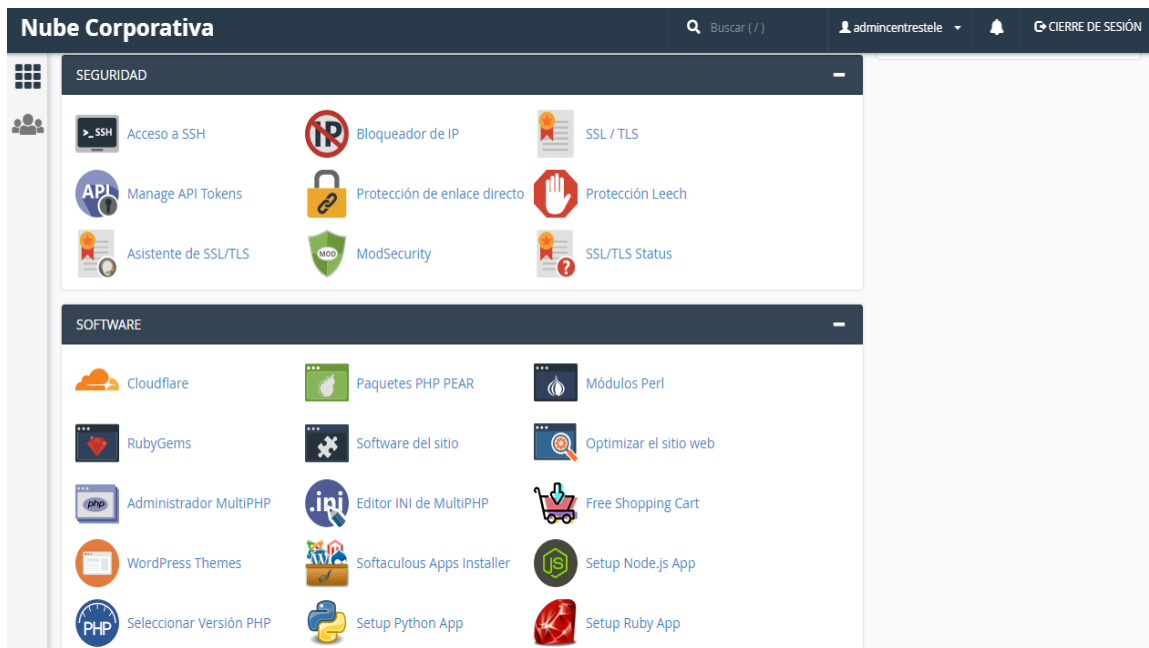


Ilustración 5. CPanel: Opciones de seguridad y software.

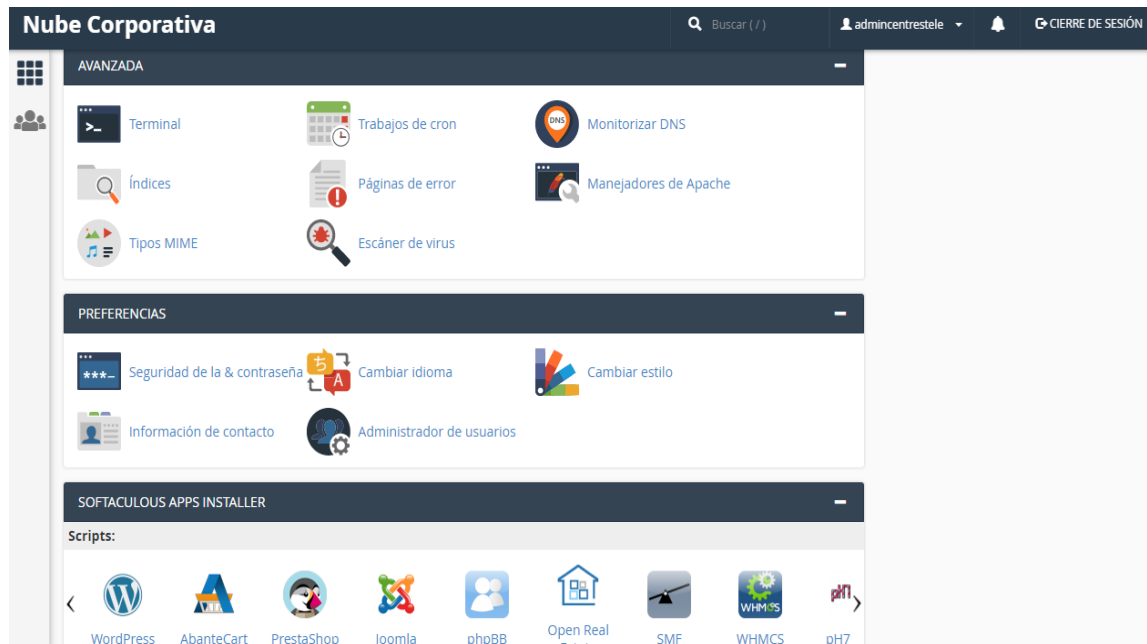


Ilustración 6. CPanel: Opciones de avanzada, preferencias y Softaculous.

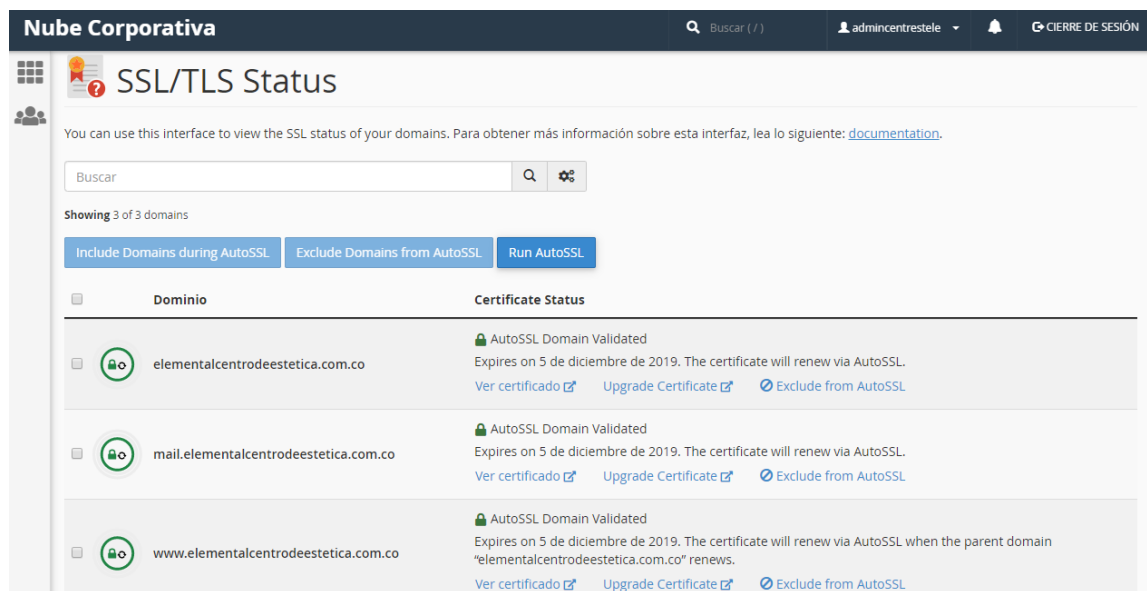


Ilustración 7. Certificado SSL instalado y activado para el dominio corporativo.

10.1.2. PORTAL WEB A LA MEDIDA CON OFERTA DE SERVICIOS CORPORATIVOS INTEGRADOS CON REDES SOCIALES Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN LÍNEA

Portal web en funcionamiento a través de un dominio, alojamiento web, IP pública compartida y certificado SSL. Implementado con CMS Wordpress y especializadas aplicaciones de extensión (plugins).

Su implementación y diseño se compone de:

➤ Menú de opciones:

- Inicio: Contenido general del portal web: ventana emergente (pop up) Slider (banner), redes sociales, video, calendario de eventos, enlaces de interés, encuesta, buscador y accesibilidad web.
- Servicios: Faciales y Corporales.
- Agendamiento de Citas (Aplicativo web).
- PQRF (Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones)
- Contáctenos: información de ubicación, mapa y formulario de contacto.

Correo electrónico: acceso al servicio de correo electrónico corporativo.

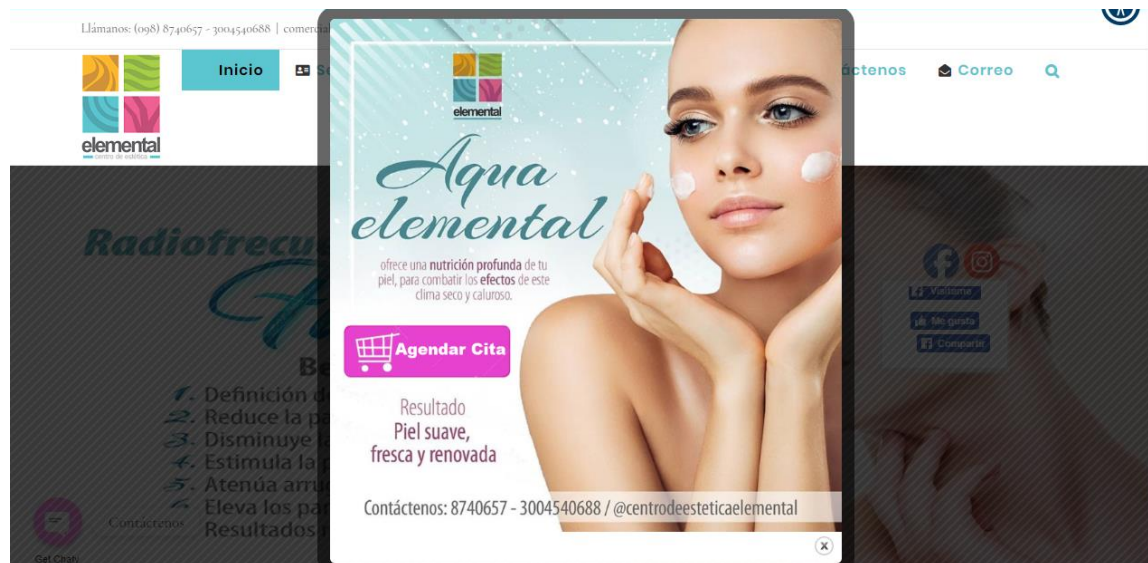


Ilustración 8. Página de inicio con ventana emergente

URL de acceso: <https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/>



Ilustración 9. Página de inicio

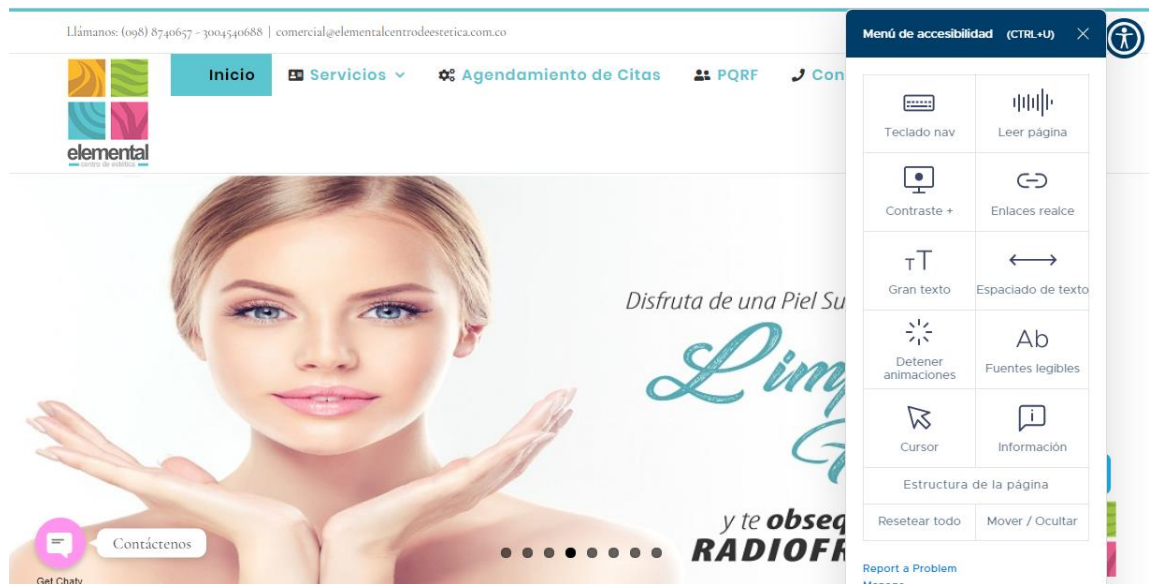


Ilustración 10. Página de inicio. Accesibilidad web.



Ilustración 11. Página de inicio



Ilustración 12. Página de inicio – pie de página.

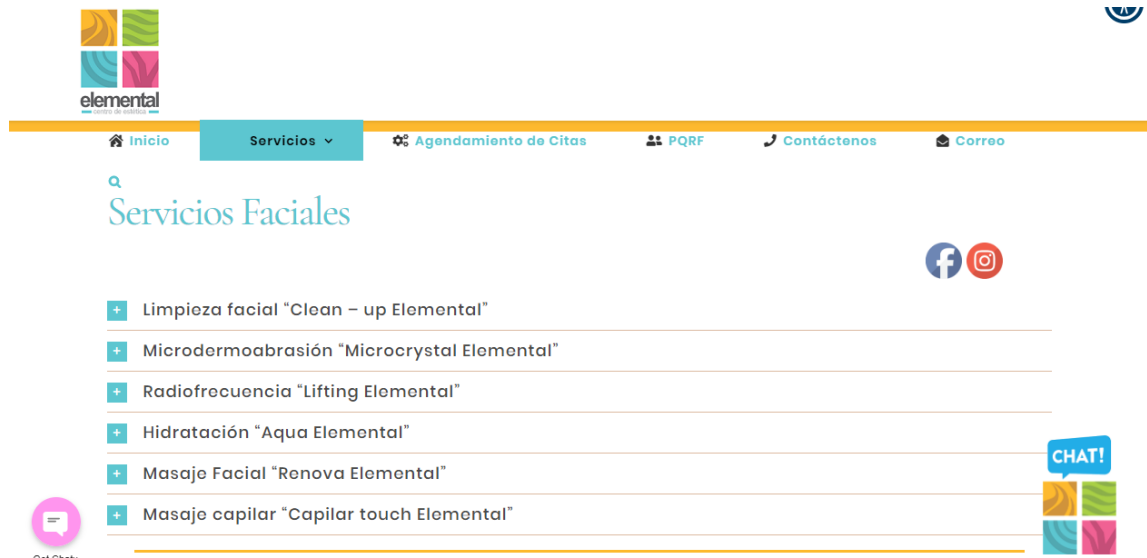


Ilustración 13. Servicios faciales.

URL de Acceso: <https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/servicios/faciales/>



Ilustración 14. Servicios corporales

URL de Acceso: <https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/servicios/corporales/>

10.1.3. SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE CITAS EN LÍNEA CON PAGO DE SERVICIOS FACIALES Y CORPORALES

Aplicativo web para gestión y pagos de servicios según portafolio de la empresa.

Funcionalidad:

Es una aplicación bajo ambiente web que permite gestionar de forma fácil reservas en línea en el portal Web de Elemental Centro de Estética y automatiza el sistema de agendamiento o reservas de citas, así:

Permite administrar el calendario de reservas, citas, empleados, servicios, base de clientes, notificaciones por correo electrónico, notificaciones por mensajes de texto y pagos en línea, lo cual permite el ahorro de tiempo y dinero.

El proceso de pagos del módulo, permite conectar con diferentes API de pasarelas de pago en línea, para nuestro caso, se configuro para trabajar con PayU Latam, una empresa colombiana que agrupa servicios de pagos por internet y que está posicionándose como líder en Latinoamérica.

El módulo de agendamiento de citas, funciona de forma fácil a través de un formulario de reserva que responde perfectamente en cualquier dispositivo, y todo lo que los clientes deben hacer es elegir el servicio y el tiempo deseado, solicitando algunos datos personales. El cliente recibirá una notificación por correo electrónico antes de la cita, y se agregará automáticamente a su Calendario de reserva de citas.

Características generales del Módulo de Agendamiento de Citas:

- Vista de calendario mensual / semanal / diario para el administrador de servicios.
- Lista manejable de clientes.
- Lista de las citas de los clientes que se puede filtrar, ordenar y buscar.
- Duración variable para cada servicio (5 min - 7 días).
- Servicios agrupados en categorías.
- Configuraciones personalizables de notificaciones por SMS y correo electrónico.
- Número ilimitado de miembros del personal con un horario de trabajo individual y la capacidad de administrar sus perfiles y el calendario de agendamiento de citas en línea.
- Número ilimitado de servicios con configuraciones adicionales (tiempo de relleno, visibilidad, limitaciones, etc.)

- Posibilidad de recibir pagos en línea seguros y flexibles en el portal web.
- Plantillas adicionales para notificaciones por correo electrónico (por ejemplo, recordatorios sobre próximas citas, mensajes de seguimiento, saludos de cumpleaños, agenda del día siguiente, etc.)
- Funciones avanzadas para personalizar el formulario de agendamiento de citas o reservas en línea (mostrar campos de dirección, campos de cumpleaños, inicio de sesión de Facebook, selector de zona horaria)
- Integración de Google Calendar.
- Lista de clientes importables y exportables que incluye información sobre citas y pagos.

Análisis integrado para ver un informe completo sobre la cantidad de reservas, clientes y pagos recibidos.

Las ventajas para los clientes al realizar el agendamiento por el portal web de Elemental Centro de Estética, le permite:

- Programar y reservar citas rápidamente sin tener que contactarlo directamente a la empresa o a alguno de nuestros empleados;
- Realizar un agendamiento de cita o reserva desde cualquier dispositivo conectado a internet;
- Únicamente debe seleccionar la categoría, el servicio y el empleado para solicitar el servicio facial o corporal que desea tomar;
- Definir las fechas y horas que mejor se ajuste para ello, es de aclarar que el sistema de reserva solo ofrecerá franjas horarias disponibles;
- Deberá completar la cantidad mínima de datos de contacto;
- Recibirá una notificación por correo electrónico y SMS confirmando sus reservas en línea;
- Recibirá un recordatorio por SMS sobre una próxima cita.

La administración del sistema de agendamiento de citas se realiza a través de un panel de administración dentro del dominio corporativo <https://elementalcentrodeestetica.com.co>, donde se deben cargar datos básicos de los servicios o productos a ofertar, datos de los empleados, aprobar y ajustar las citas.



Inicio

Servicios

Agendamiento de Citas

PQR

Contáctenos

Correo



Agenda de Citas



Por favor seleccione servicio

Categoría:
 Servicio:
 Empleado:

Disponible el o después de:
 Iniciar desde:
 Finalizar por:



Get Chaty

Contáctenos

CHAT!



SIGUIENTE

Ilustración 15. Sistema de agendamiento de citas en línea.

URL de Acceso: <https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/agenda-de-citas/>



Inicio Servicios Agendamiento de Citas PQR Contáctenos Correo

A continuación puede encontrar la lista de intervalos. Haga clic en una ranura de hora para proceder con la cita.

lun, Sep 16	mar, Sep 17	mié, Sep 18	<input type="radio"/> 5:00 pm	<input type="radio"/> 4:00 pm	<input type="radio"/> 3:00 pm	<input type="radio"/> 4:00 pm	<input type="radio"/> 5:00 pm
<input type="radio"/> 8:00 am	<input type="radio"/> 8:00 am	<input type="radio"/> 8:00 am	<input checked="" type="radio"/> 8:00 am	<input type="radio"/> 5:00 pm	<input type="radio"/> 4:00 pm	<input type="radio"/> 5:00 pm	<input type="radio"/> 8:00 am
<input type="radio"/> 9:00 am	<input type="radio"/> 9:00 am	<input type="radio"/> 9:00 am	<input type="radio"/> 8:00 am	<input checked="" type="radio"/> 8:00 am	<input type="radio"/> 5:00 pm	<input type="radio"/> 8:00 am	<input type="radio"/> 9:00 am
<input type="radio"/> 10:00 am	<input type="radio"/> 10:00 am	<input type="radio"/> 10:00 am	<input type="radio"/> 9:00 am	<input type="radio"/> 8:00 am	<input checked="" type="radio"/> 8:00 am	<input type="radio"/> 8:00 am	<input type="radio"/> 9:00 am
<input type="radio"/> 11:00 am	<input type="radio"/> 11:00 am	<input type="radio"/> 11:00 am	<input type="radio"/> 10:00 am	<input type="radio"/> 9:00 am	<input type="radio"/> 8:00 am	<input type="radio"/> 9:00 am	<input type="radio"/> 10:00 am
<input type="radio"/> 2:00 pm	<input type="radio"/> 2:00 pm	<input type="radio"/> 12:00 pm	<input type="radio"/> 11:00 am	<input type="radio"/> 10:00 am	<input type="radio"/> 9:00 am	<input type="radio"/> 10:00 am	<input type="radio"/> 11:00 am
<input type="radio"/> 3:00 pm	<input type="radio"/> 3:00 pm	<input type="radio"/> 1:00 pm	<input type="radio"/> 12:00 pm	<input type="radio"/> 11:00 am	<input type="radio"/> 10:00 am	<input type="radio"/> 11:00 am	<input type="radio"/> 12:00 pm
<input type="radio"/> 4:00 pm	<input type="radio"/> 4:00 pm	<input type="radio"/> 2:00 pm	<input type="radio"/> 1:00 pm	<input type="radio"/> 12:00 pm	<input type="radio"/> 11:00 am	<input type="radio"/> 2:00 pm	<input type="radio"/> 1:00 pm
<input type="radio"/> 5:00 pm	<input type="radio"/> 5:00 pm	<input type="radio"/> 3:00 pm	<input type="radio"/> 2:00 pm	<input type="radio"/> 1:00 pm	<input type="radio"/> 2:00 pm	<input type="radio"/> 3:00 pm	<input type="radio"/> 2:00 pm
		<input type="radio"/> 4:00 pm	<input type="radio"/> 3:00 pm	<input type="radio"/> 2:00 pm	<input type="radio"/> 3:00 pm	<input type="radio"/> 4:00 pm	<input type="radio"/> 3:00 pm



Get Chaty

CHAT!



Ilustración 16. Selección de fecha y hora del servicio.

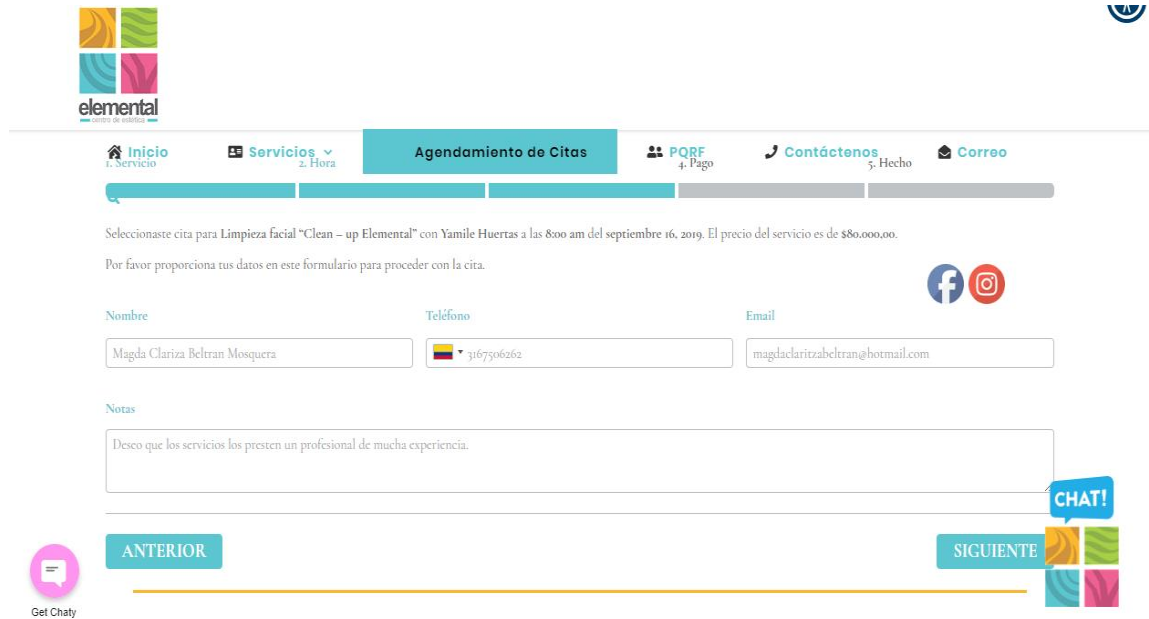


Ilustración 17. Ingreso de datos del cliente.

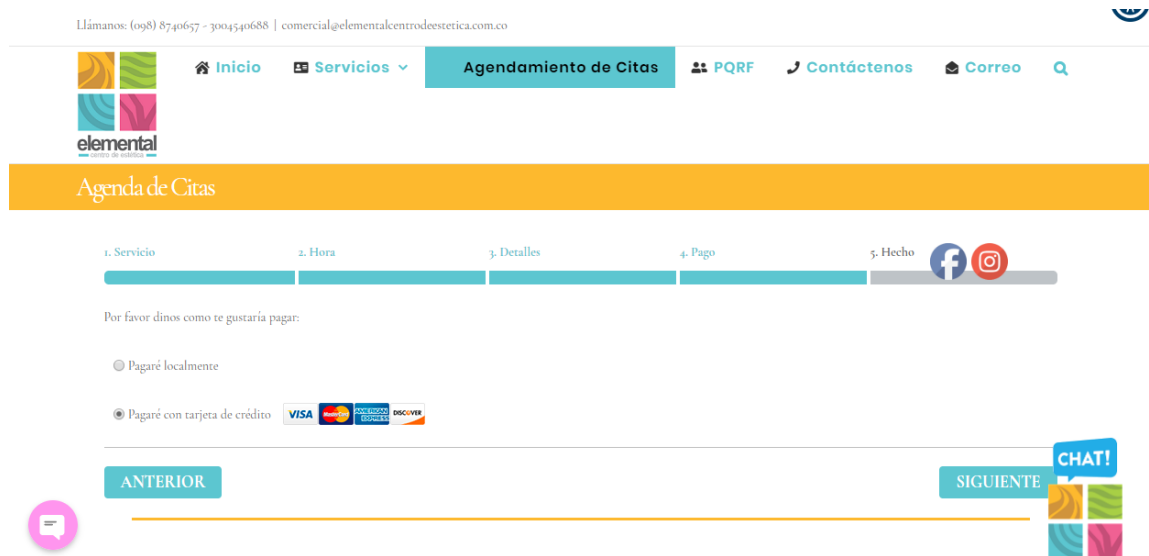


Ilustración 18. Selección medio y tipo de pago.

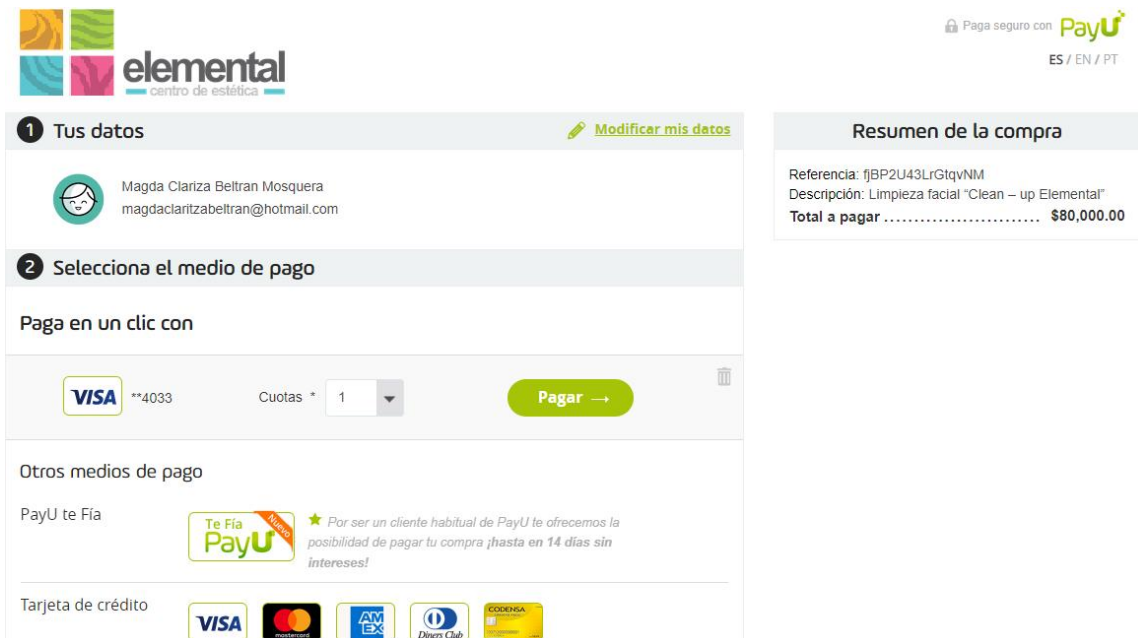


Ilustración 19. Gestión del pago en línea a través de la pasarela PayU Latam.

URL de acceso: <https://checkout.payulatam.com/ppp-web-gateway-payu/app/v2?k=1a1c83caaaa7d7b6d49eeb14f105fde#/co/payment>

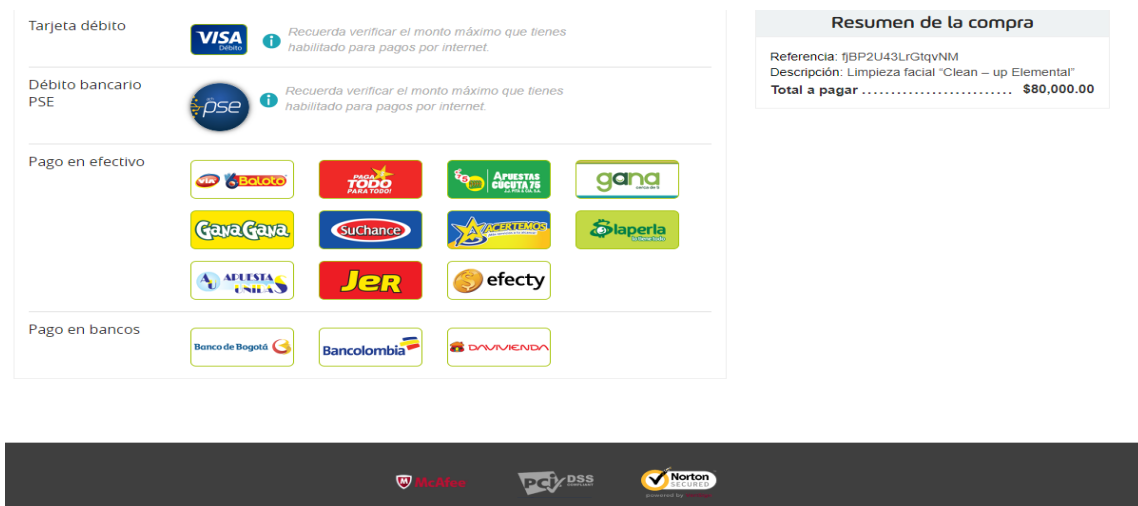


Ilustración 20. Medio y forma de pago en línea.

10.1.4. PASARELA DE PAGOS EN LÍNEA

Pasarela de pago implementada con PayU Latam y en funcionamiento a través del sistema de agendamiento de citas.

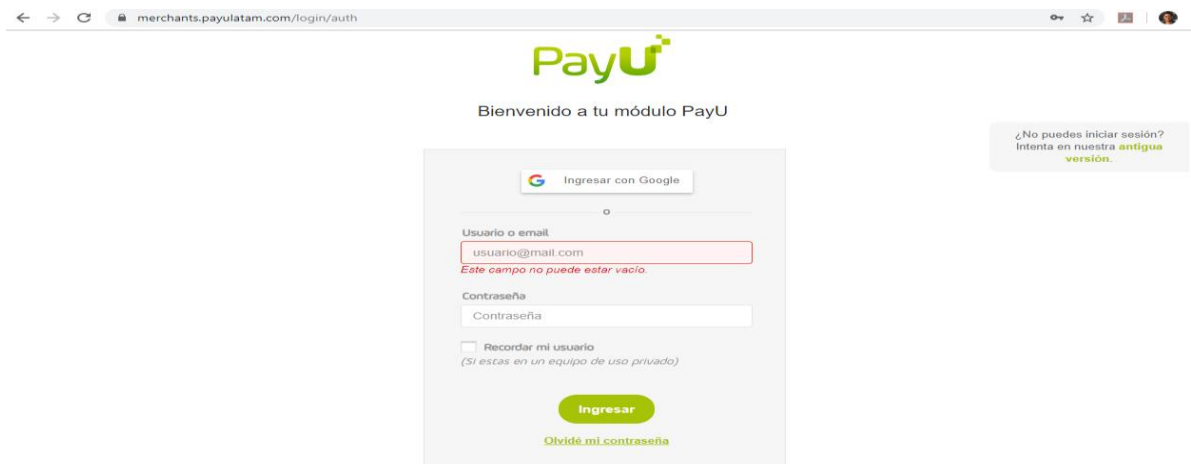


Ilustración 21. Acceso a pasarela de pago PayU Latam

URL de acceso: <https://www.payulatam.com/co/>
<https://merchants.payulatam.com/login/auth>

10.1.5. CHAT Y WHATSAPP EN LÍNEA

Herramientas de atención en línea por Chat y WhatsApp integrados a través de plugins al portal web.



Ilustración 22. Herramientas de comunicación whatsapp, Messenger de Facebook, Chat en línea y enlaces flotantes a redes sociales

10.1.6. POSICIONAMIENTO DE MARCA

Herramientas SEO y SEM integradas al portal web.

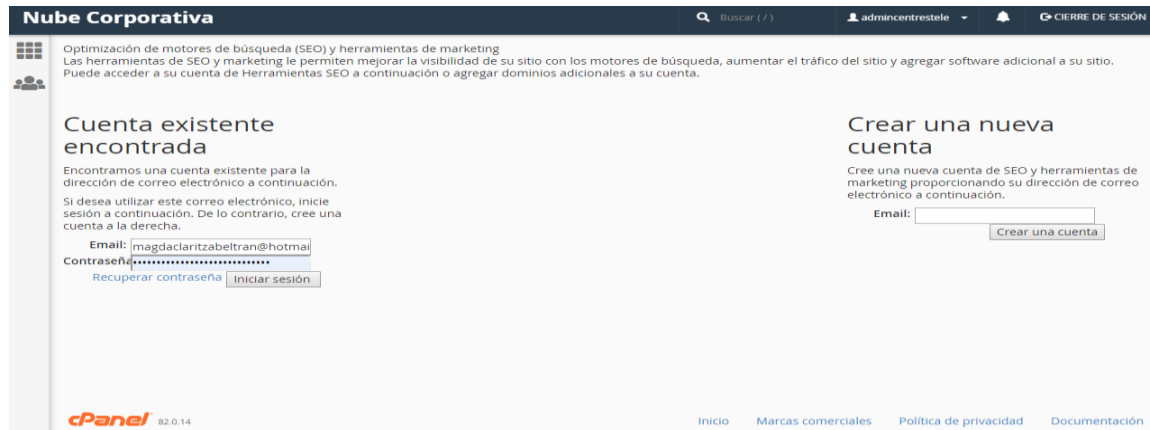


Ilustración 23. Herramienta SEO desde el CPanel del servicio de hosting.

URL de Acceso:

https://www.elementalcentrodeestetica.com.co:2083/cpsess7454503349/frontend/paper_lantern/attracta/index.live.pl?id=32

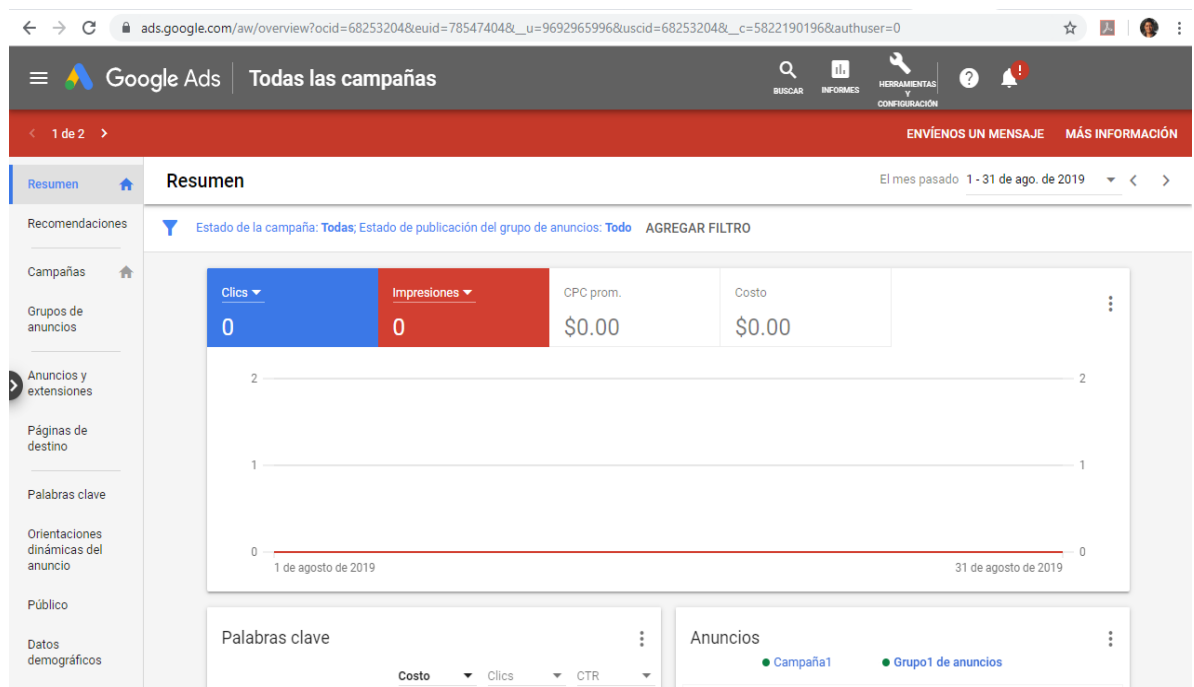


Ilustración 24. Plataforma Ads de Google para campañas SEM.

URL de Acceso:

https://ads.google.com/aw/overview?ocid=68253204&eid=78547404&__u=9692965996&uscid=68253204&__c=5822190196&authuser=0

10.1.7. PLATAFORMA DE GESTIÓN DE CONTENIDOS (CMS) WORDPRESS

Gestor de contenidos web bajo software libre WordPress que administra el desarrollo e implementación del portal web corporativo, configurado y modificado a la medida a través de una plantilla principal denominada Avada, administración de usuario, de aplicaciones de extensión o plugins para integrar contenidos, funciones y servicios a la medida.

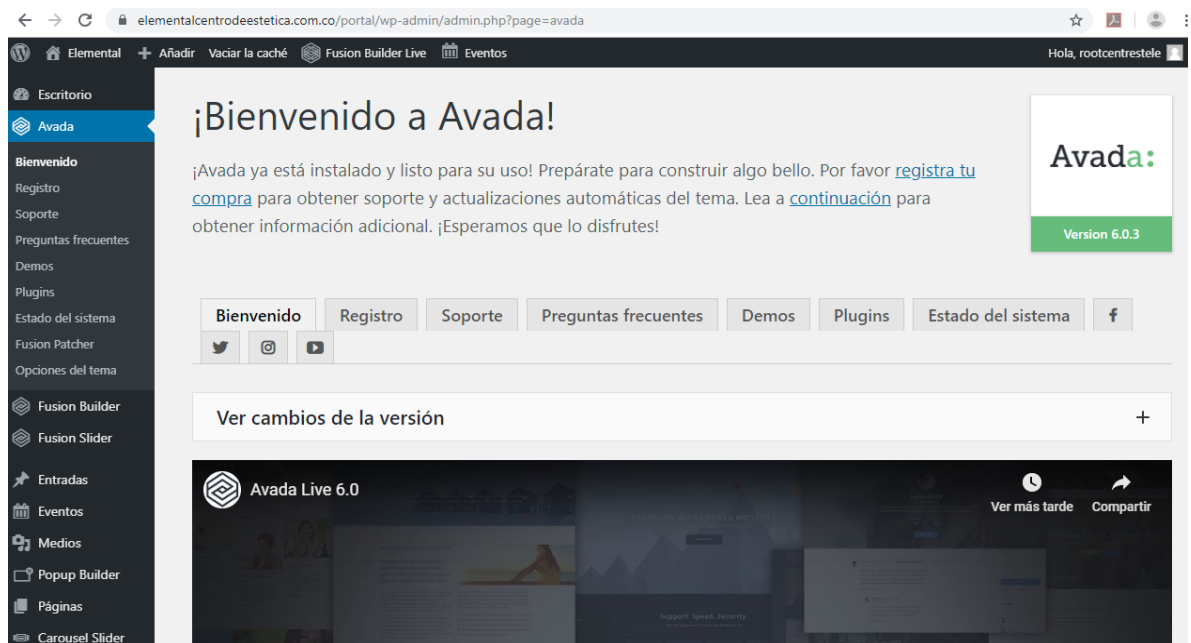


Ilustración 25. Panel de administración del sistema de gestión de contenidos Wordpress – Plantilla Avada.

URL de Acceso:

<https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/wp-admin/admin.php?page=avada>

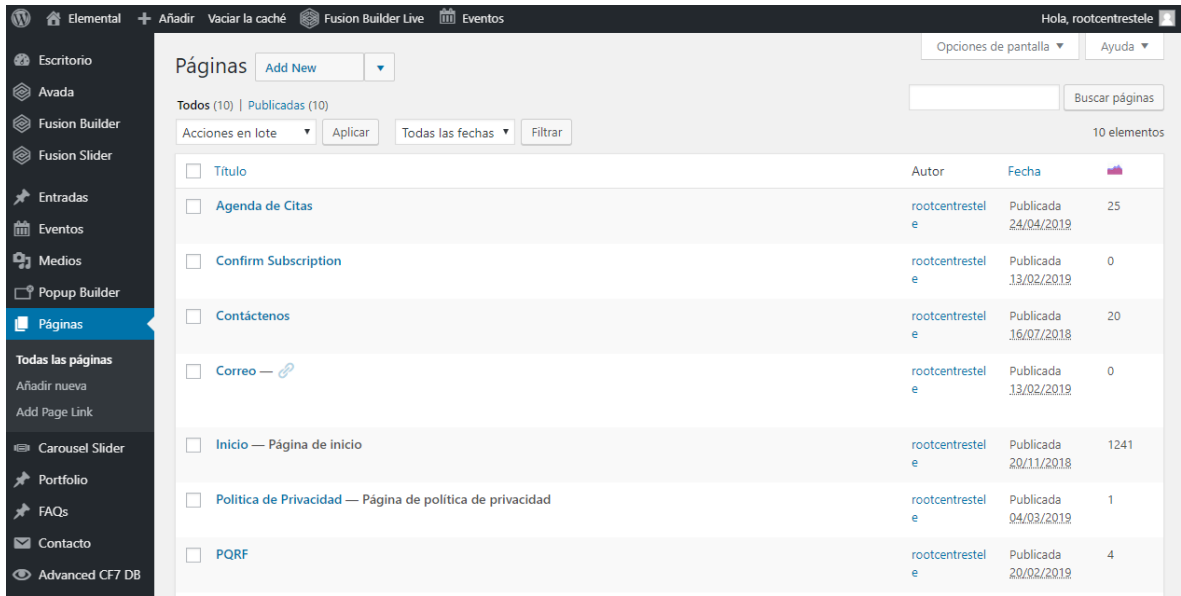


Ilustración 26. Panel de administración del sistema de gestión de contenidos Wordpress – Páginas.

URL de Acceso:

https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/wp-admin/edit.php?post_type=page

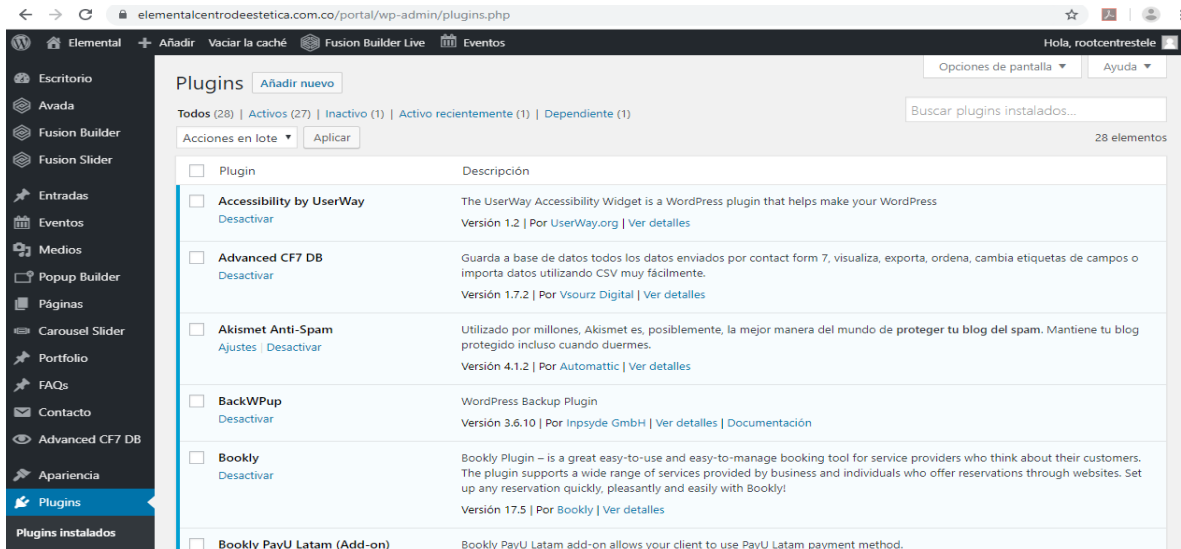


Ilustración 27. Panel de administración del sistema de gestión de contenidos Wordpress – Plugins (extensiones de aplicaciones).

URL de Acceso:

<https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/wp-admin/plugins.php>

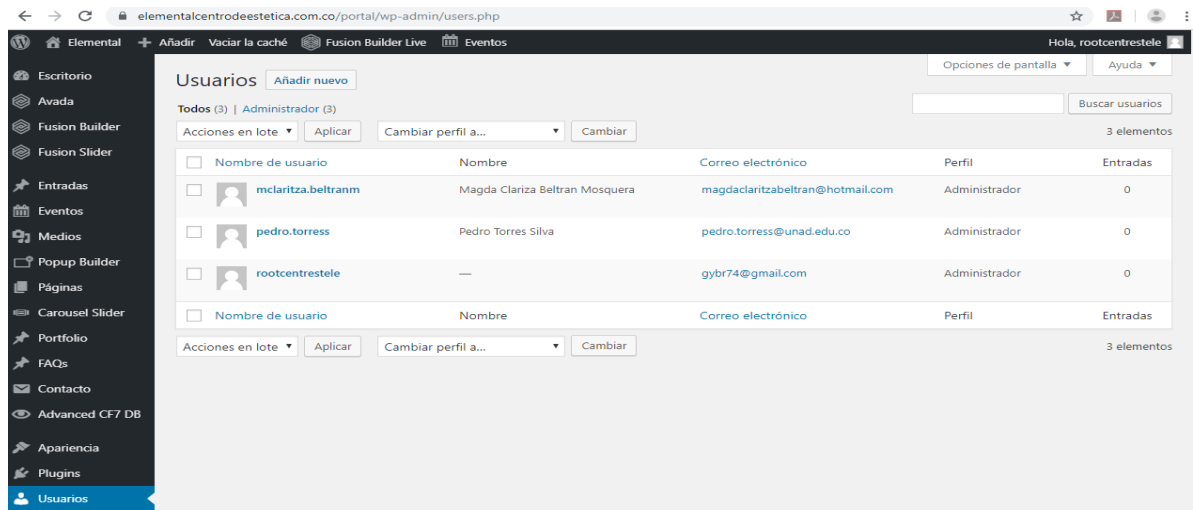


Ilustración 28. Panel de administración del sistema de gestión de contenidos Wordpress – Usuarios.

URL de Acceso:

<https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/wp-admin/users.php>

10.1.8. REDES SOCIALES CORPORATIVAS

Páginas y perfiles activos y operando en Facebook e Instagram de respectivamente.



Ilustración 29. Fan Page en Facebook de la empresa Elemental Centro de Estética.

URL de Acceso:
<https://www.facebook.com/elementalcentrodeestetica/>

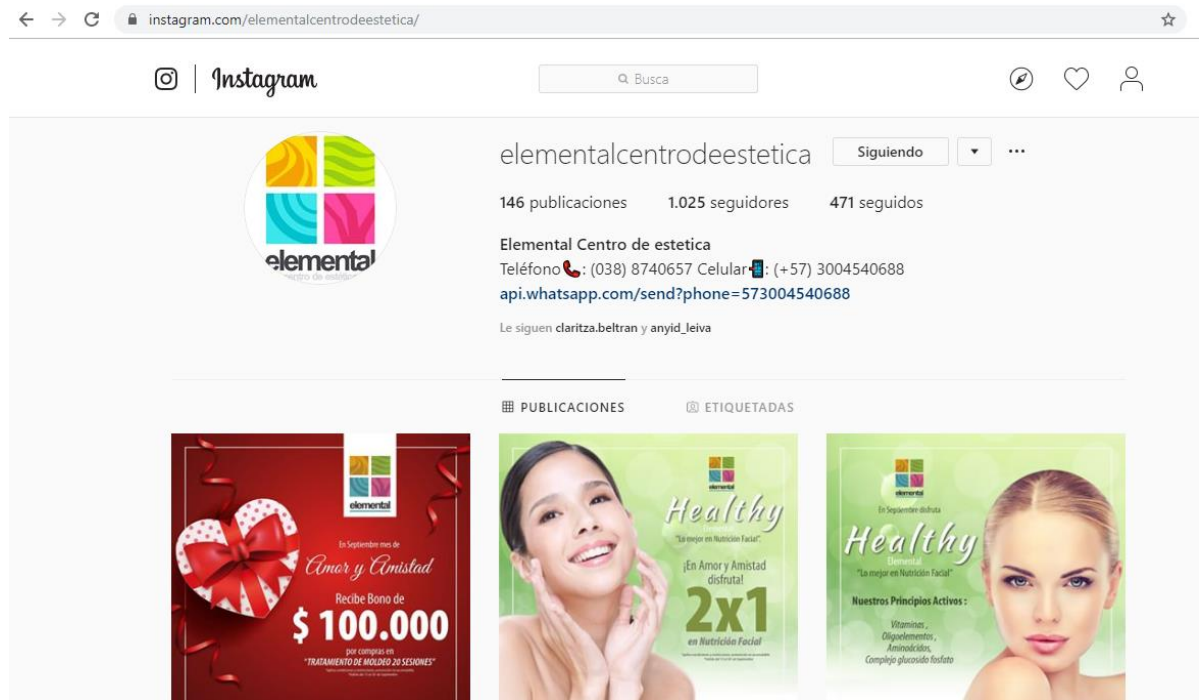


Ilustración 30. Perfil de Instagram de la empresa Elemental Centro de Estética.

URL de Acceso: <https://www.instagram.com/elementalcentrodeestetica/>

10.1.9. REDES SOCIALES INTEGRADAS CON EL PORTAL WEB

Estrategia de interacción con clientes a través de las plataformas de redes sociales asociadas a la empresa Elemental Centro de Estética, tales como Facebook e Instagram.



Ilustración 31.. Integración Fan Page en Facebook de la empresa Elemental Centro de Estética al Portal Web Corporativo.

URL de Acceso: <https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/>

10.1.10. MARKETING DIGITAL DE CONTENIDOS

Alcance de la estrategia de marketing con fidelización de clientes, nuevos clientes y comercialización de los bienes y servicios ofertados a través del portal web.

Diseño de contenidos específicos para publicaciones en redes sociales de acuerdo a fechas especiales o promociones establecidas.



Ilustración 32.Artes gráficas para campañas publicitarias en Facebook.

URL de Acceso:

https://www.facebook.com/pg/elementalcentrodeestetica/photos/?ref=page_internal

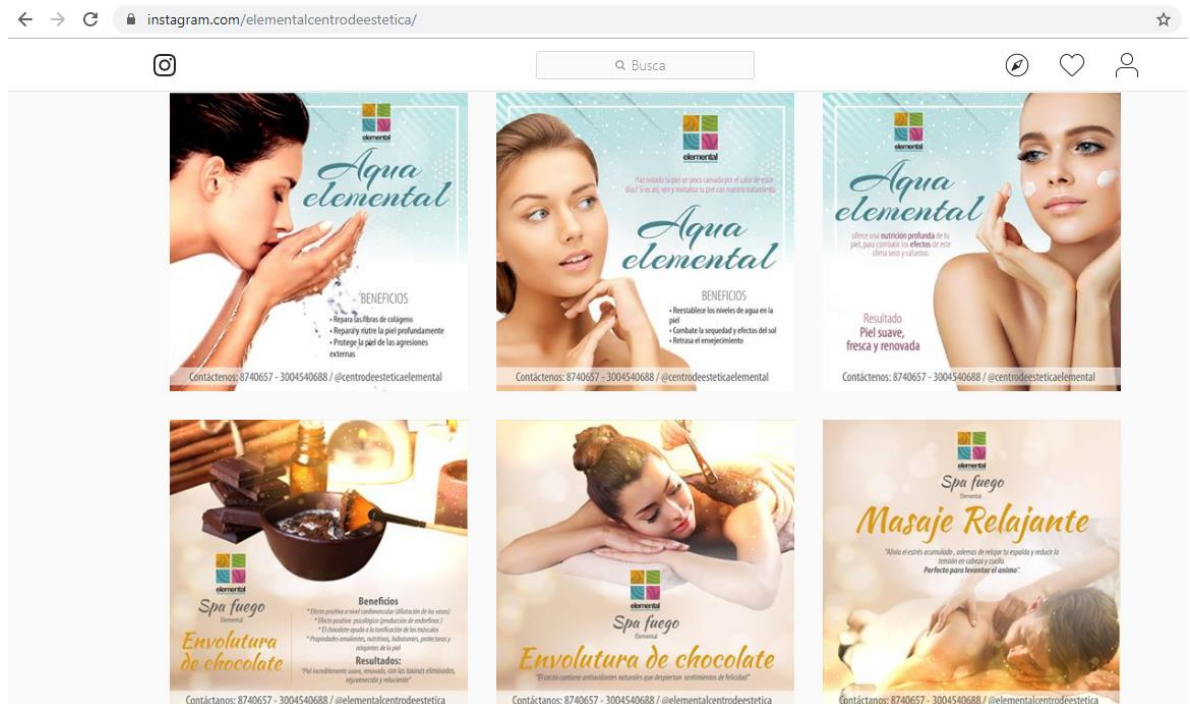


Ilustración 33.Artes gráficas para campañas publicitarias en Instagram.

URL de Acceso: <https://www.instagram.com/elementalcentrodeestetica/>

10.1.11. PROCESOS DE BACKUP AUTOMATIZADOS

Procesos automatizados de copias de seguridad del portal web corporativo, los cuales se ejecutan diariamente, así:

1. Desde el CMS hacia Dropbox.
2. Desde CPanel al directorio de Backup del hosting.

Ambos procesos conservan las copias de seguridad completas de los últimos 3 días.

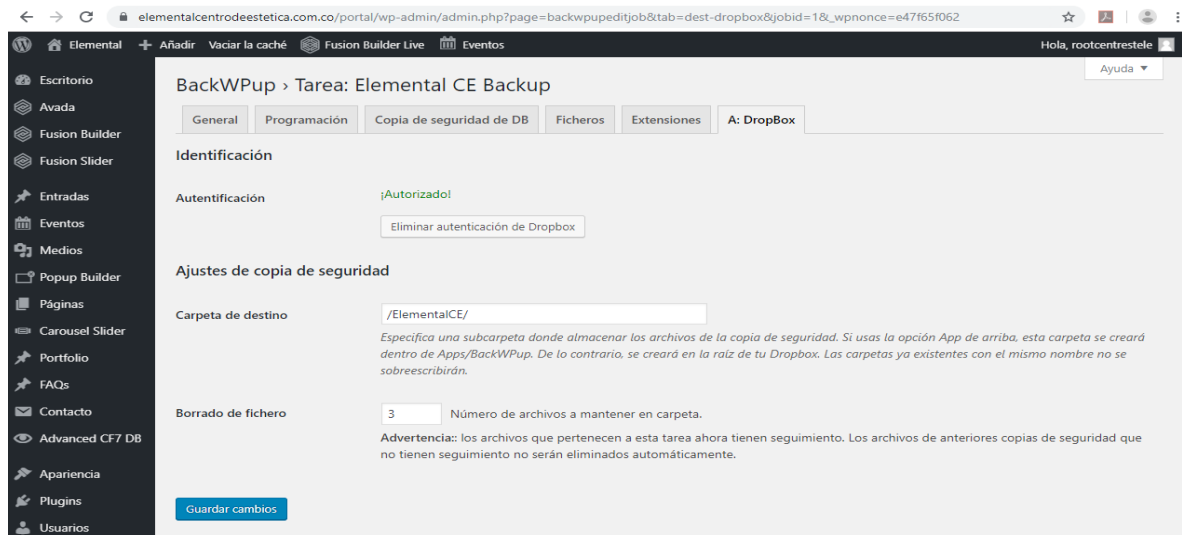


Ilustración 34. Automatización copias de seguridad desde el CMS hacia Dropbox.

URL de Acceso: https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/wp-admin/admin.php?page=backwpupeditjob&tab=dest-dropbox&jobid=1&_wpnonce=e47f65f062

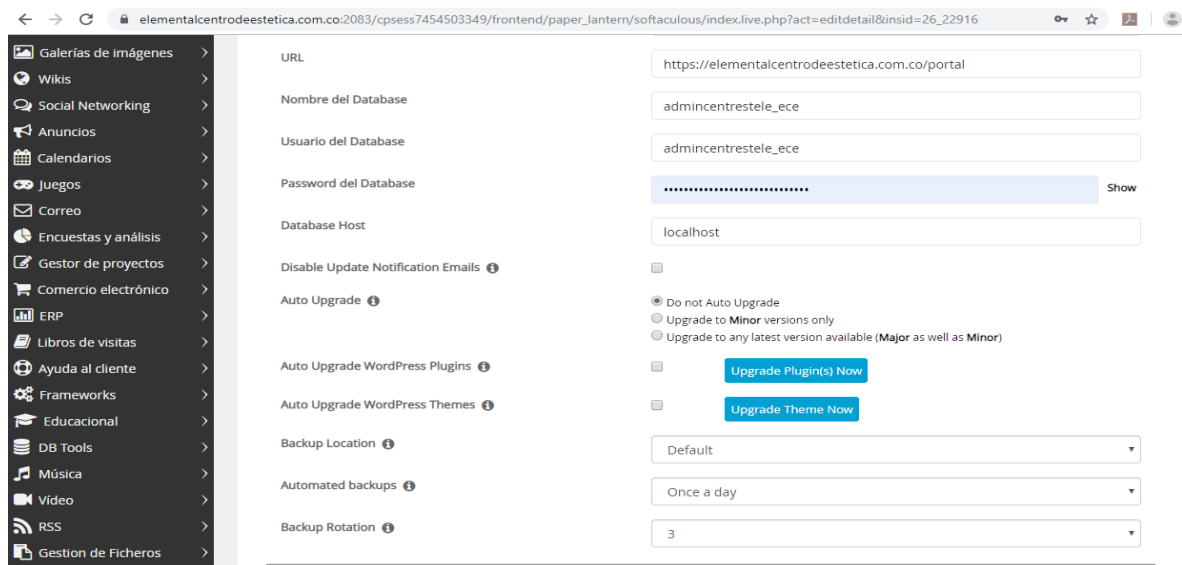


Ilustración 35. Automatización copias de seguridad desde CPanel al directorio de Backup del hosting.

URL de Acceso: https://www.elementalcentrodeestetica.com.co:2083/cpsess7454503349/frontend/paper_lantern/softaculous/index.live.php?act=editdetail&insid=26_22916

11. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA CONFIGURACIÓN DEL SERVIDOR WEB ASIGNADA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL BAJO EL CMS.

Entorno del servidor

Información del servidor:	[?]	Apache
Versión PHP:	[?]	7.0.33. WordPress recommendation: 7.3
PHP Post Max Size (Tamaño máximo de publicación):	[?]	8 MB
PHP Time Limit (Límite de Tiempo PHP)	[?]	200
PHP Max Input Vars: (Cantidad máxima de variables)	[?]	2000
SUHOSIN instalado:	[?]	–
ZipArchive:	[?]	✓
Versión MySQL:	[?]	5.5.5
Max Upload Size (Tamaño máximo de subida):	[?]	8 MB
DOMDocument (Documentos DOM):	[?]	✓
WP Remote Get (Acceso remoto de Wordpress):	[?]	✓
Publicación Remota WP:	[?]	✓
GD Library (Biblioteca GD)	[?]	bundled (2.1.0 compatible)

Ilustración 36. Variables de configuración para el CMS Wordpress.

URL de Acceso: <https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/wp-admin/admin.php?page=avada-system-status>

11.1. APLICACIONES DE EXTENSIÓN (PLUGINS) ACTIVAS QUE SOPORTA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB BAJO EL CMS WORDPRESS.

Plugins activos (27)	
Advanced CF7 DB	por Vsourz Digital
Akismet Anti-Spam	por Automattic
BackWPup	por Inpsyde GmbH
Bookly PayU Latam (Add-on)	por Bookly
Bookly Pro (Add-on)	por Bookly
Bookly	por Bookly
Carousel Slider	por Sayful Islam
Contact Form 7 Database	por NinjaTeam
Chaty	por Premio
Contact Form 7	por Takayuki Miyoshi
Count Per Day	por EasyPlugin (Jon Highham)
Disable Comments	por Samir Shah
Duplicate Post	por Enrico Battocchi
Fusion Builder	por ThemeFusion
Fusion Core	por ThemeFusion
Loginizer	por Raj Kothari
Page Links To	por Mark Jaquith
Popup Builder	por Sygnoos
Pure Chat	por Pure Chat, Inc.
Tesla Login Customizer	por TeslaThemes
The Events Calendar	por Modern Tribe, Inc.
TinyMCE Advanced	por Andrew Ozz
Ultimate Social Media PLUS	por social share pro
Accessibility by UserWay	por UserWay.org
WP-Polls	por Lester 'GaMerZ' Chan
WP Sitemap Page	por Tony Archambeau
WP Super Cache	por Automattic

Ilustración 37. Aplicaciones de extensión activas bajo el CMS Wordpress.

11.3. TABLAS GENERALES DEL PORTAL WEB EN LÍNEA

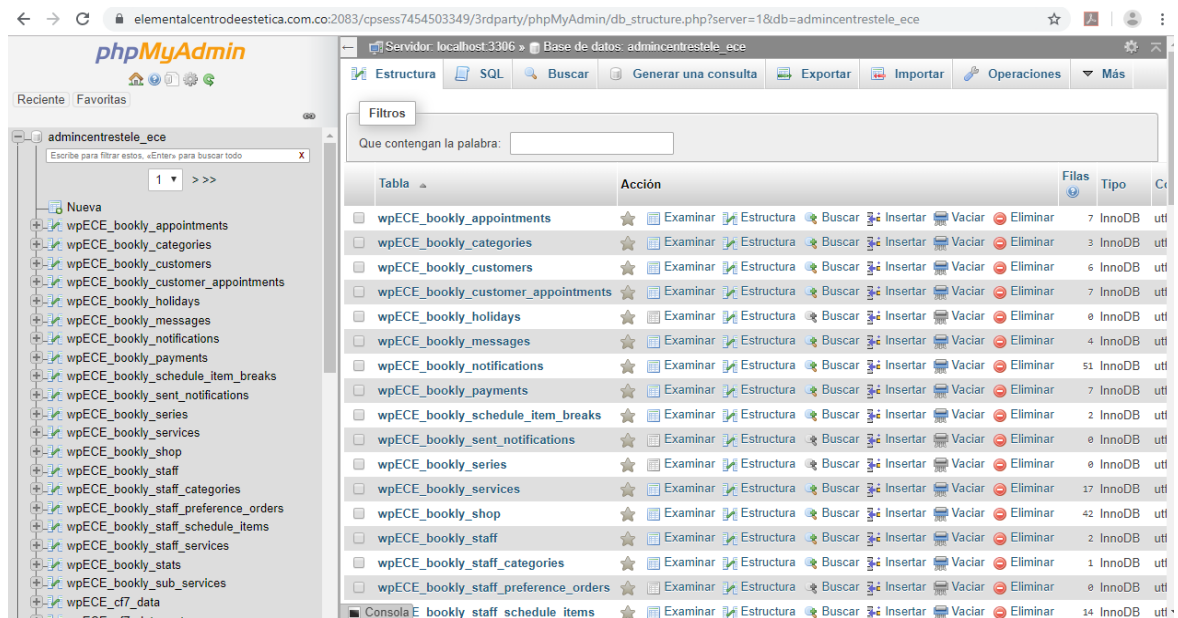


Ilustración 39. Gestor de bases de datos en línea phpMyAdmin.

URL de Acceso:

https://www.elementalcentrodeestetica.com.co:2083/cpsess7454503349/3rdparty/phpMyAdmin/db_structure.php?server=1&db=admincentrestele_ece

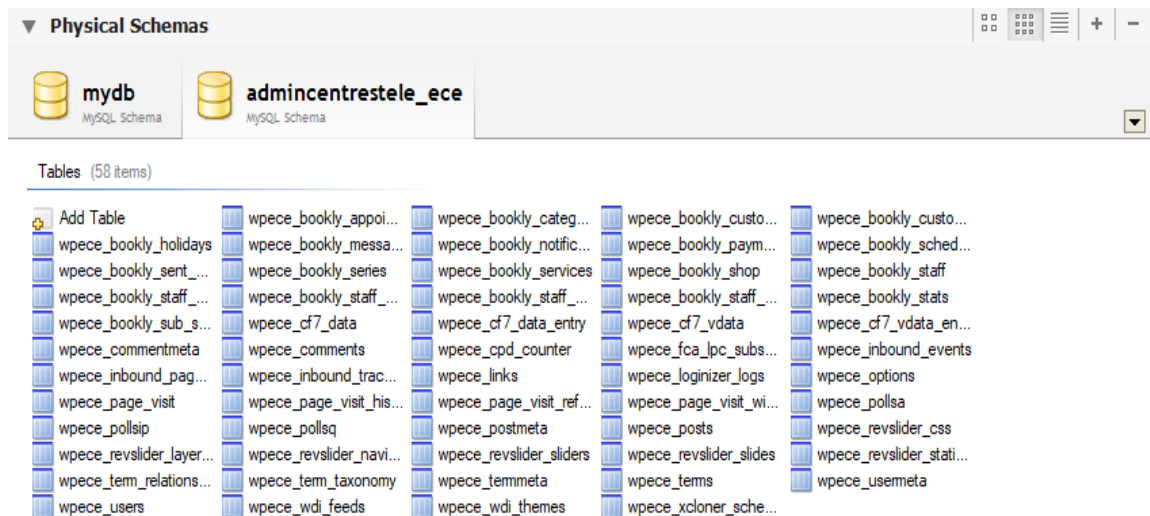


Ilustración 40. Tablas base de datos ECE desde el gestor para MySQL Workbench.

Lenguaje de programación web php utilizado (native 7.0)

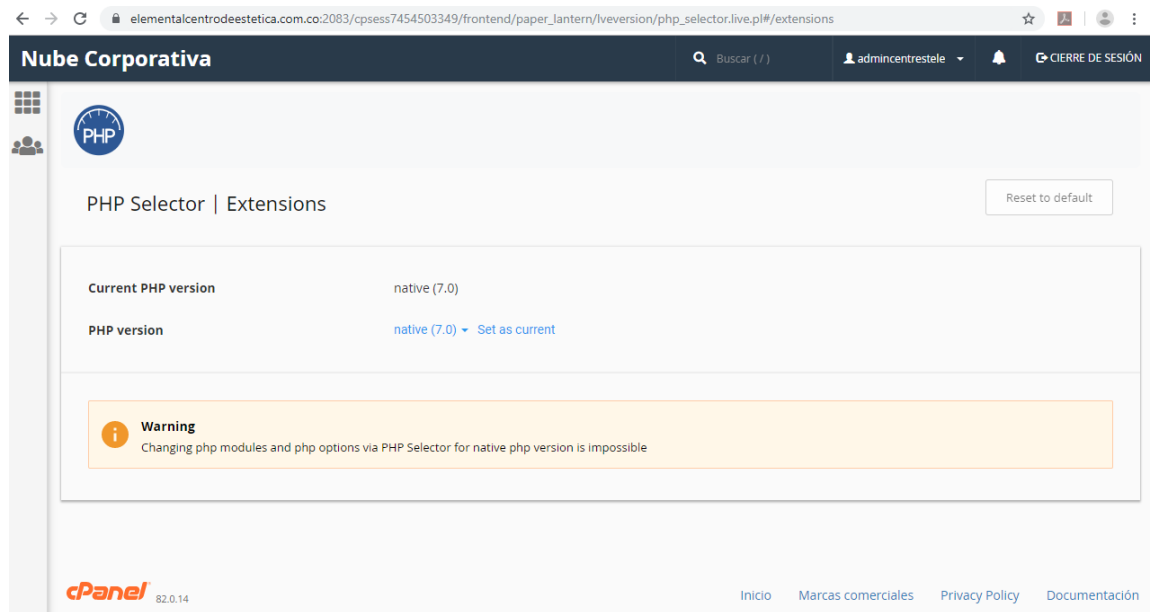


Ilustración 41. Gestor de bases de datos en línea phpMyAdmin.

URL de Acceso:

https://www.elementalcentrodeestetica.com.co:2083/cpsess7454503349/frontend/paper_lantern/lveversion/php_selector.live.pl#/extensions

12. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La presente Política de Privacidad establece los términos en que Elemental Centro de Estética usa y protege la información que es proporcionada por sus usuarios al momento de utilizar su portal web. Esta compañía está comprometida con la seguridad de los datos de sus usuarios. Cuando le pedimos llenar los campos de información personal con la cual usted pueda ser identificado, lo hacemos asegurando que sólo se empleará de acuerdo con los términos de este documento. Sin embargo, esta Política de Privacidad puede cambiar con el tiempo o ser actualizada por lo que le recomendamos y enfatizamos revisar continuamente esta página para asegurarse que está de acuerdo con dichos cambios.

Información que es recogida

Nuestro portal web podrá recoger información personal, por ejemplo: Nombre, información de contacto como su dirección de correo electrónica e información demográfica. Así mismo cuando sea necesario podrá ser requerida información específica para procesar algún pedido o realizar una entrega o facturación.

Uso de la información recogida

Nuestro portal web emplea la información con el fin de proporcionar el mejor servicio posible, particularmente para mantener un registro de usuarios, de pedidos en caso que aplique, y mejorar nuestros productos y servicios. Es posible que sean enviados correos electrónicos periódicamente a través de nuestro portal con ofertas especiales, nuevos productos y otra información publicitaria que consideremos relevante para usted o que pueda brindarle algún beneficio, estos correos electrónicos serán enviados a la dirección que usted proporcione y podrán ser cancelados en cualquier momento.

Elemental Centro de Estética está altamente comprometido para cumplir con el compromiso de mantener su información segura. Usamos los sistemas más avanzados y los actualizamos constantemente para asegurarnos que no exista ningún acceso no autorizado.

Cookies

Una cookie se refiere a un fichero que es enviado con la finalidad de solicitar permiso para almacenarse en su ordenador, al aceptar dicho fichero se crea y la cookie sirve entonces para tener información respecto al tráfico web, y también facilita las futuras visitas a una web recurrente. Otra función que tienen las cookies es que con ellas

la web pueden reconocerte individualmente y por tanto brindarte el mejor servicio personalizado de su web.

Nuestro portal web emplea las cookies para poder identificar las páginas que son visitadas y su frecuencia. Esta información es empleada únicamente para análisis estadístico y después la información se elimina de forma permanente. Usted puede eliminar las cookies en cualquier momento desde su ordenador. Sin embargo las cookies ayudan a proporcionar un mejor servicio de los sitios o portales web, estás no dan acceso a información de su ordenador ni de usted, a menos de que usted así lo quiera y la proporcione directamente, [visita nuestra web](#). Usted puede aceptar o negar el uso de cookies, sin embargo, la mayoría de navegadores aceptan cookies automáticamente pues sirve para tener un mejor servicio web. También usted puede cambiar la configuración de su ordenador para declinar las cookies. Si se declinan es posible que no pueda utilizar algunos de nuestros servicios.

Enlaces a Terceros

Este portal web pudiera contener enlaces a otros sitios o portales que pudieran ser de su interés. Una vez que usted de clic en estos enlaces y abandone nuestro portal, ya no tenemos control sobre el sitio o portal al que es redirigido y por lo tanto no somos responsables de los términos o privacidad ni de la protección de sus datos en esos otros sitios o portales de terceros. Dichos sitios o portales están sujetos a sus propias políticas de privacidad por lo cual es recomendable que los consulte para confirmar que usted está de acuerdo con estas.

Control de su información personal

En cualquier momento usted puede restringir la recopilación o el uso de la información personal que es proporcionada a nuestro portal web. Cada vez que se le solicite rellenar un formulario, como el de alta de usuario, puede marcar o desmarcar la opción de recibir información por correo electrónico. En caso de que haya marcado la opción de recibir nuestro boletín o publicidad usted puede cancelarla en cualquier momento.

Esta compañía no venderá, cederá ni distribuirá la información personal que es recopilada sin su consentimiento, salvo que sea requerido por un juez con un orden judicial.

Elemental Centro de Estética Se reserva el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento.

Esta política de privacidad se ha generado en <https://elementalcentrodeestetica.com.co/portal/>.

CONCLUSIONES

- ✓ La llegada y consolidación de nuevas tecnologías y en especial en la Internet, ha supuesto un cambio en el modelo de trabajo de las empresas, que se ven obligadas a innovar y avanzar para adaptarse al cambio constante del mercado y su competencia. Fue este uno de los motivos por la cual Elemental Centro de Estética dentro de su estrategia de transformación digital realizó cambios positivos que están ayudando en el camino hacia la empresa digital.
- ✓ El objetivo final de la transformación digital a través de la implementación de un ecosistema en la Web para Elemental Centro de Estética, es que se está logrando mejorar la experiencia con los clientes de la empresa, obteniendo mayor rapidez de intervención e interacción con ellos, lo cual viene permitiendo la personalización de la demanda de estos tipos de servicios en la región y mayor disponibilidad de los servicios ofertados, son algunos de los factores obtenidos como mejora.
- ✓ Lograr entender que la integración de estas tecnologías como un medio, más no como un fin. Que es muy importante involucrar a las personas que conforman la organización con este tipo de proyectos; muchas veces se debe dejar a un lado la zona de confort para aumentar y potenciar el trabajo en equipo, arriesgar a innovar y ganar nuevos mercados de negocios.
- ✓ El establecimiento y adquisición de competencias relacionadas en el ámbito y gustos de los clientes de la empresa relacionados con servicios de belleza y estética, lo cual ha sido vital para desarrollar con ellos una nueva forma de relacionarse, consolidando así una comunidad virtual que en la práctica se vuelve real.
- ✓ Se adquirieron competencias relacionadas con el eje de las tecnologías, necesarias para el personal operativo y su articulación con el ecosistema digital implementado, para identificar las necesidades de digitalización de los procesos y sobre todo para mejorar el desarrollo de un nuevo modelo de negocio en la web.

- ✓ En el desarrollo del presente proyecto se dio respuesta a la hipótesis planteada, al lograr comprobar que si es posible mejorar las ventas de servicios de la empresa Elemental Centro de Estética a través de tecnologías y plataformas digitales en línea como posible escenario comercial para fidelizar clientes y posesionar mejor su marca.

BIBLIOGRAFIA

Wikipedia “Alojamiento Web”. {En línea}. {30 de abril de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/Alojamiento_web).

Wikipedia “Aplicaciones de Mensajería”. {En línea}. {22 de junio de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/Aplicaciones_de_mensajer%C3%ADa).

Wikipedia “Base de Datos”. {En línea}. {22 de junio de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/Base_de_datos).

Wikipedia “Complemento (Plug Ins)”. {En línea}. {22 de junio de 2019} disponible en: ([https://es.wikipedia.org/wiki/Complemento_\(inform%C3%A1tica\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Complemento_(inform%C3%A1tica))).

Wikipedia “cPanel”. {En línea}. {30 de mayo de 2019} disponible en: (<https://en.wikipedia.org/wiki/CPanel>).

Wikipedia “Domino de Internet”. {En línea}. {30 de abril de 2019} disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Dominio_de_Internet.

Wikipedia “Ecosistema Digital”. {En línea}. {10 de abril de 2019} disponible en: (<http://ecosistemadigital.org/>).

Wikipedia “Licencia Pública General”. {En línea}. {22 de junio de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/GNU_General_Public_License).

Wikipedia “Marketing de contenidos”. {En línea}. {30 de abril de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/Marketing_digital).

Wikipedia “Marketing digital”. {En línea}. {30 de abril de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/Marketing_digital).

Wikipedia “MySQL”. {En línea}. {22 de junio de 2019} disponible en: (<https://es.wikipedia.org/wiki/MySQL>).

Wikipedia “Negocio Electrónico”. {En línea}. {30 de abril de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/Negocio_electr%C3%B3nico).

Wikipedia “Pasarela de pago”. {En línea}. {30 de abril de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/Pasarela_de_pago).

Wikipedia “PHP”. {En línea}. {22 de junio de 2019} disponible en: (<https://es.wikipedia.org/wiki/PHP>).

Wikipedia “Portal de Internet”. {En línea}. {30 de mayo de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/Portal_Internet).

Wikipedia “Red social”. {En línea}. {22 de junio de 2019} disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Red_social. 30 de mayo de 2019.

Wikipedia “Sistema Gestor de Contenidos”. {En línea}. {22 de junio de 2019} disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_contenidos.

Wikipedia “SSL”. {En línea}. {30 de mayo de 2019} disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Transport_Layer_Security.

Wikipedia “Tienda virtual”. {En línea}. {10 de abril de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/Tienda_en_l%C3%ADnea).

Wikipedia “Comercio electrónico”. {En línea}. {10 de abril de 2019} disponible en: (https://es.wikipedia.org/wiki/Comercio_electr%C3%B3nico).

Wikipedia “WordPress”. {En línea}. {22 de junio de 2019} disponible en: (<https://es.wikipedia.org/wiki/WordPress>).