

Estudio de viabilidad plataforma de comercio electrónico para la comercialización de productos
realizados por los internos de la EPAMS Dorada

Santiago López Montoya

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Ingeniería de Sistemas

La Dorada, 2021

Tabla de Contenido

Resumen	6
Palabras Clave.....	6
Abstract.....	7
Key Words	7
Planteamiento Del Problema De Investigación	8
Pregunta Problema.....	9
Justificación.....	10
Hipótesis	11
Objetivos	12
Objetivo principal	12
Objetivos específicos	12
Antecedentes	13
Revisión De Buenas Prácticas De Comercio En Línea En Instituciones Penitenciarias.....	13
Marco Teórico.....	15
Glosario de términos	15
La web 2.0 y su caracterización.....	22
Desarrollo Y Aplicaciones De La Web 2.0.....	25
Plataformas de comercio electrónico 2.0.	27
Aspectos Legales A Tener En Cuenta En El Diseño De Una Plataforma De Comercio Electrónico En Centros Penitenciarios De Colombia	31
Normatividad sobre delitos informáticos.....	34
Normatividad comercio electrónico en Colombia	37
Resocialización	40
Metodología de la investigación aplicada.....	41
Análisis	51
Planteamiento Estructural Que Se Utilizará Para El Desarrollo De La Plataforma De Comercio Electrónico De La EPAMS La Dorada.....	80
Diagramas para el despliegue del desarrollo.....	80
Diagrama caso de uso	81
Diagrama de colaboración	83
Diagrama de secuencia	84

Base de datos relacional.....	85
Diagrama de paquetes	86
Diseño general para la interfaz	87
Conclusiones	92
Recomendaciones.....	93
Referencias Bibliográficas	94

Tabla de gráficas

Gráfica 1 Planeación Del Proyecto.....	32
Gráfica 2 Distribución Por Rangos De Edad.	53
Gráfica 3 Titulación Académica Personal De Talleres.....	53
Gráfica 4 Área Del Taller En Que Laboran.....	54
Gráfica 5 Experiencia Laboral Trabajadores.....	55
Gráfica 6 Motivo De Trabajo, Para Obtener Dinero.....	56
Gráfica 7 Motivo De Trabajo, Alejarse Del Patio.....	56
Gráfica 8 Motivo De Trabajo, Evitar Malos Vicios.....	57
Gráfica 9 Motivo De Trabajo, Evitar Malas Compañías.....	57
Gráfica 10 Motivo De Trabajo, Aprovechar El Tiempo Libre.....	58
Gráfica 11 Ventas Dentro Del Penal.....	59
Gráfica 12 Ventas Con Ayuda De Familiares.....	60
Gráfica 13 Venta Mediante Rifas O Sorteos.....	60
Gráfica 14 Enviándolos A Ferias O Exposiciones.....	61
Gráfica 15 Personas Que No Consiguen Vender Sus Productos.....	61
Gráfica 16 Recurren A Vender La Mano De Obra.....	62
Gráfica 17 Personas Que Envían El Dinero A La Familia.....	63
Gráfica 18 Personas Que Compran Productos De Primera Necesidad.....	64
Gráfica 19 Personas Que Compran Materia Prima.....	64
Gráfica 20 Personas Que Invierten Lo Obtenido En Gastos Personales.....	65
Gráfica 21 Personas Que Ahorran Lo Obtenido.....	65
Gráfica 22 Opinan Que No Trabajan Por Inexperiencia Laboral.....	67
Gráfica 23 Opinan Que No Trabajan Por Aversión Al Trabajo.....	67
Gráfica 24 Opinan Que No Trabajan Porque Tienen Apoyo Económico Familiar.....	68
Gráfica 25 Opinan Que No Trabajan Porque Obtienen Dinero De Otras Maneras.....	68
Gráfica 26 Opinan Que No Trabajan Por No Tener Materia Prima.....	69
Gráfica 27 Personas Que Se Esmerarían Más Al Tener Mejores Condiciones De Promoción Y Venta.	70
Gráfica 28 Venta En Locales O Tiendas Fuera Del Establecimiento.....	70

Gráfica 29 Exposición Y Venta Mediante Plataforma Comercial Electrónica.....	71
Gráfica 30 Exposición Y Venta En Ferias Y Muestras Artesanales.....	72
Gráfica 31 Venta Mediante La Colaboración De Voluntariado.....	72
Gráfica 32 La Creación De Una Plataforma Web ¿Ayudarías A Vender Con Más Facilidad? ..	73
Gráfica 33 ¿La Implementación De La Plataforma Web Dará Las Mismas Posibilidades A Todos Evitando Desigualdades, Injusticias Y Conductas Corruptas?.....	74
Gráfica 34 ¿Ayudara La Plataforma Comercial A Que Las Personas De Su Ciudad, País Y Otros Lugares Del Mundo Conozcan Y Adquieran Sus Productos?.....	75
Gráfica 35 Vender Los Productos En La Plataforma Comercial Electrónica ¿Te Ayudara A Fijar Precios Justos Y Mejorar Las Ganancias?.....	76
Gráfica 36 Poder Interactuar Con Los Clientes ¿Te Ayudara A Crear Productos Exclusivos Y Personalizados?.....	77
Gráfica 37 ¿Está Dispuesto A Dar El Diez Por Ciento Para Mantener La Plataforma Comercial Sabiendo Que Los Beneficios Aumentaran?	78
Gráfica 38 Con La Ayuda De La Plataforma Comercial Web Para Ofertar Sus Productos ¿Le Ayudara En Su Proceso De Resocialización?.....	80
Gráfica 39 Diagrama Caso De Uso.....	81
Gráfica 40 Diagrama De Estados.....	83
Gráfica 41 Diagrama De Colaboración.....	84
Gráfica 42 Diagrama De Secuencia.....	85
Gráfica 43 Base De Datos Relacional.....	86
Gráfica 44 Diagrama De Paquetes.....	87
Gráfica 45 Diseño Pantalla Inicial.....	88
Gráfica 46 Diseño Pantalla De Navegación.....	89
Gráfica 47 Diseño Pantalla De Artículos.....	90
Gráfica 48 Diseño Pantalla Edición De Artículos.....	91
Gráfica 49 Diseño Pantalla Envió De Pedidos.....	91

Resumen

Este es un proyecto creado con el fin de observar la viabilidad de una plataforma comercial electrónica dentro de la cárcel de la Dorada Caldas, que busca la aceptación de los internos, para mejorar el entorno laboral y la calidad de vida de los que laboran en el área de talleres, actualmente tienen dificultades para ofertar y vender sus productos a falta de un medio que se los facilite.

Se utiliza la investigación cualitativa dentro de la investigación, utilizando como herramienta las encuestas realizadas a los internos en el área de talleres, estas arrojan que una plataforma comercial electrónica es una opción viable para mejorar el entorno laboral y la calidad de vida de los internos de la cárcel de la Dorada Caldas.

Dentro de la investigación no se encuentran otras iniciativas similares que se hallan realizado en Latinoamérica, ni al interior de Colombia.

Se recomienda diseñar la estructura de un sistema de información, por medio de una aplicación web con ASP.NET MVC, el lenguaje de programación C# y con una robusta y segura base de datos en SQL Server; y que se implemente el subsistema de recaudación por medio del sistema de cobro online PSE.

Palabras Clave

Plataforma comercial, comercio electrónico, venta online, área talleres, internos, cárcel, artesanías, resocialización.

Abstract

This is a project to evaluate the viability of an electronic trading platform in the penitentiary center Doña Juana in La Dorada Caldas which finds the possibility and acceptance of the inmates, looking for improving the work environment and the quality of life for those who work in the workshops areas and have difficulties to offer and sell their products because of the lack of a means of sell.

The qualitative research was applied during the development of this project, using as a research technique the surveys applied to the inmates in the workshops areas whose results show that the electronic trading platform would be the most viable to improve the work environment and the quality of life of the inmate in the penitentiary center Doña Juana. Another important result or aspect to highlight is the fact that there is not any other initiative like this made in Latinamerica.

It's recommended to design the structure of an information system using a web app with ASP.NET through Model View Controller with the programming language C# and with secure database in SQL server to the collection subsystem through the PSE electronic gateway.

Key Words

Platform, trading, electronic, online purchase, workshops, inmates, penitentiary, crafts, resocialization, Model View Controller.

Planteamiento Del Problema De Investigación

La tradición de producir diferentes productos manufacturados en el centro penitenciario Doña Juana de La Dorada Caldas por parte de los internos que laboran en el área de talleres se está viendo afectada por la dificultad para poder ofertar y comercializar sus productos por fuera del establecimiento penitenciario.

Mediante entrevistas con varios de los internos que trabajan allí, se percibe que tienen obstáculos para lograr ventas satisfactorias al exterior del presidio, por consiguiente, sus productos los están ofreciendo a bajos precios, en ocasiones cuando no logran las ventas de los productos frecen otras opciones como lo son rifas o enviándolos a sus familiares para que ellos los comercialicen, asumiendo el costo del envío, porque en realidad no hay un medio oficial para vender sus productos.

En una entrevista realizada el martes 4 de septiembre del 2018 con el señor Edgar Lizcano encargado de la dirección del área de talleres del EPAMS La Dorada, comenta que:

Una o dos veces al año se realizan ferias artesanales donde son invitados los internos a que manden sus productos, para que los oferten y tengan la posibilidad de una venta, lo cual resulta poco alentador, ya que son pocas las oportunidades que tienen en un año.
(Lizcano,2018).

Esta problemática conlleva a la deserción y bajo interés por parte de los internos en trabajar en el área de talleres, ya que todos no tienen familiares o alguien que les auxilie vendiendo sus artesanías.

Esta desmotivación afecta el desempeño laboral de los internos, al no tener ese incentivo que los empuje a hacer sus productos con más empeño y de mejor calidad, afectando así la resocialización de estos al bajar su expectativa frente a un trabajo. La falta de medios para ofertar

sus productos y la difícil comercialización puede solventarse con la ayuda de aplicaciones web 2.0.

Pregunta Problema

¿Cuál es la aceptabilidad de los internos que crean productos artesanales, sobre el uso de una plataforma e-commerce para la promoción y venta de estos, que beneficios les aporta este canal?

El planeamiento creativo de una plataforma de comercio electrónico, para comercializar los productos artesanales que se elaboran en el centro penitenciario Doña Juana de la Dorada Caldas, permite obtengan alto flujo de ventas, mejorando su calidad de vida.

Además de generar hábitos de trabajo y pautas para la vida que los ayude en su resocialización, alejándolos de los momentos de ocio, vicios, entre otros, y de esta manera, generar una pronta reinserción social.

Justificación

La revisión de experiencias precedentes subraya la necesidad y oportunidad del proyecto investigativo con el que se espera mejorar el entorno y la calidad de vida de las personas privadas de la libertad en el EPAMS La Dorada que trabajan en las áreas de talleres.

Con este trabajo se busca mejorar los hábitos de trabajo, las relaciones personales e interpersonales; potenciar las destrezas y habilidades artístico-manuales; incrementar los recursos económicos y ventas de los productos que realizan dentro del penal.

Actualmente el taller existente en el penal cuenta con 5 áreas: madera, marroquinería, zapatería, lencería y reciclaje y un salón para la formación impartida por el SENA. Laboran un total de 110 internos, de los cuales 85 participan en los talleres y 35 en el curso del Sena. Como requisito para entrar a trabajar a un taller se debe aprobar un curso, demostrar que se tiene experiencia y estar cerca de mediana seguridad. En los talleres se elaboran alrededor de 100 productos: muebles en madera, marroquinería, lencería, reciclaje y curso del SENA, entre otros.

El INPEC aporta el espacio, las máquinas y las herramientas. Las materias primas han de conseguirse por cada participante. Los reclusos deben de buscar opciones para hacer la comercialización de los productos realizados ya sea con venta directa a otros internos, o esperar que haya una feria. Es posible sacarlos al exterior los días de visita de familiares, o enviárselos por encomienda.

Este complejo proceso hace que ocurran diversas casuísticas, ya que no todos los internos disponen de medios para adquirir la materia prima, tampoco todos tienen la oportunidad de sacar al exterior sus productos para la venta; por ello algunos internos se ven obligados a vender su mano de obra a compañeros a un bajo costo, de esta forma generar ingresos que les permitan satisfacer sus necesidades y en muchos casos ahorrar para comprar la materia prima que

necesitan para producir.

Ante este complejo e injusto panorama, se propone este proyecto como opción igualitaria y justa, mediante el comercio en línea, ofrecer equitativamente la posibilidad de ofertar y vender productos artesanales, no solo a los círculos sociales más cercanos, sino a una población nacional e internacional que pudiera interesarse en ellos.

Hipótesis

Los internos percibirán esta futura plataforma de comercio en línea, como un medio para aumentar la demanda de productos manufacturados y de favorecimiento de los intercambios comerciales entre productores y clientes, tanto de Colombia como en otros países extranjeros interesados en la compra de estos productos solidarios.

Objetivos

Objetivo principal

Verificar la aceptabilidad y favorabilidad del diseño de un proyecto de comercio electrónico dentro del EPAMS La Dorada.

Objetivos específicos

Identificar las posibilidades y limitaciones del comercio electrónico para la exposición y venta de productos realizados en el EPAMS La Dorada.

Conocer la opinión de internos participantes en los procesos de manufactura y producción artesanales sobre las posibilidades y ventajas de generar una plataforma de comercialización en línea para sus productos.

Planear la estructura organizativa y funcional de una plataforma de comercio electrónico para la comercialización de productos realizados por los internos del EPAMS La Dorada.

Proponer estrategias para la elaboración e implementación piloto, en un futuro próximo, de la citada plataforma de comercio electrónico.

Antecedentes

Revisión De Buenas Prácticas De Comercio En Línea En Instituciones Penitenciarias

Se trata de un proyecto de análisis de viabilidad de la creación de una fundación que sustente el desarrollo de sistemas de comercio electrónico en las penitenciarías de Bucaramanga y su área metropolitana. En esta investigación la autora realizó diversos análisis referidos a aspectos financieros, administrativos, legales, de mercadeo, técnicos y operativos.

Como conclusión de dicho trabajo, la autora confirma:

La necesidad de crear una figura jurídica sin ánimo de lucro que sea apoyada por entidades públicas y privadas, y logre impulsar la comercialización de los productos elaborados en las unidades productivas, y de igual manera contribuya a mejorar las condiciones de estas y la calidad de vida de la población carcelaria. No se ha podido corroborar si se ha llevado a cabo esta experiencia. **(Martinez, 2009)**

Una nota periodística referencia al proyecto de creación de una página web, para la venta de productos artesanales realizados por internos del Centro Penitenciario San Felipe de Chile. Se trata del primer caso que se ha localizado, en el que un propio interno del centro penitenciario diseña un proyecto como este: “Cerca de 70 internos trabajan a diario en los talleres de talabartería, zapatería, estructuras metálicas, artesanía en madera y mueblería, y con las ventas esperan rehabilitarse y poder ayudar a sus familias”. **(Chile, 2016)**

El citado medio anuncia que se trata de generar “una plataforma de venta de productos fabricados por internos en recintos penitenciaros, junto con un programa de capacitación y certificación de ciertos conocimientos adquiridos por ellos”. (Chile, 2016) En el citado documento se apunta que:

En términos prácticos, el proyecto implica enseñar a los internos la administración de la tienda virtual, orientar y asesorar en torno a costos de producción, modelo de negocios y estrategias de venta; todo ello sumado a variadas experiencias de concreción, en conjunto a los interesados. Se han realizado indagaciones sobre este supuesto espacio web y no se ha podido conseguir localizarlo ni obtener datos de seguimiento del proyecto. **(Pereda, 2017)**

La única iniciativa que se localizó en Colombia sobre comercialización física de productos manufacturados por personas privadas de libertad es la tienda denominada Libera.

Más de 200 internos están en talleres donde crean diferentes objetos en madera, bolsos, artesanías, entre otros, y luego son vendidos por la marca Libera. El INPEC creó la marca Libera, a través de la cual todos los trabajos son vendidos en ferias de Colombia o donadas a las familias de los internos para que las vendan y obtengan ingresos. A falta de evidencias a las que no se ha tenido acceso, el análisis de las noticias y referencias escritas que se acaban de sintetizar indican la existencia de cierta inquietud en países como Chile y Colombia de profesionales y estudiosos por diseñar iniciativas de comercio electrónico para la exposición y venta de productos artesanales elaborados por internos privados de libertad. No obstante, el no poder conseguir evidencias del seguimiento de estos supuestos proyectos anunciados, induce a pensar que, o bien, se están realizando y no se están publicitando o quedaron en meros proyectos, ya que sus hipotéticas páginas web no aparecen en los buscadores. **(Sanchez, 2015)**.

Al encontrar rastros iniciales de estas propuestas, ha supuesto un reforzamiento sobre la necesidad y oportunidad del proyecto. Fortalecido por esta convicción, se aborda el marco teórico en el que se fundamenta, tanto las normativas legales que apoyan la creación de iniciativas laborales dentro de los centros penitenciarios colombianos, como un posible modelo teórico de comercio en línea sobre el cual se diseña la propuesta operativa.

Marco Teórico

Glosario de términos

Plataformas de comercio electrónico

Una plataforma de comercio electrónico es un software que sirve para crear una tienda online y vender tus productos a través de Internet. En algunos casos, para implementarla, ni siquiera es necesario tener conocimientos de programación o diseño.

La mayoría son de código abierto y tienen una versión gratuita, así que tampoco necesitas grandes cantidades de dinero para crear tu tienda online, es suficiente con pagar el hosting y quizá algún módulo adicional para habilitar alguna funcionalidad especial. (Garcia, 2014).

C# (C Sharp)

Es un lenguaje de programación orientado a objetos desarrollado y estandarizado por Microsoft como parte de su plataforma .NET; C# es uno de los lenguajes de programación diseñados para la infraestructura de lenguaje común.

Su sintaxis básica deriva de C/C++ y utiliza el modelo de objetos de la plataforma .NET, similar al de Java, aunque incluye mejoras derivadas de otros lenguajes.

El nombre C Sharp fue inspirado por el signo '#' que se compone de cuatro signos '+' pegados. (Clacso, 2014)

ASP.NET

“Es un entorno para aplicaciones web desarrollado y comercializado por Microsoft. Es usado por programadores y diseñadores para construir sitios web dinámicos, aplicaciones web y servicios web XML.” (Clacso, 2014)

Patrón de diseño

“Son unas técnicas para resolver problemas comunes en el desarrollo de software y otros ámbitos referentes al diseño de interacción o interfaces.” (Clacso, 2014)

MVC

“Es un patrón de diseño usado en ASP.NET el cual se basa en modelo-vista-controlador con el fin de crear un desarrollo seguro.” (Clacso, 2014)

SQL Server

Es un sistema de administración y análisis de bases de datos relacionales de Microsoft para soluciones de comercio electrónico, línea de negocio y almacenamiento de datos.” (Clacso, 2014)

AngularJS

Es un proyecto de código abierto, realizado en JavaScript que contiene un conjunto de librerías útiles para el desarrollo de aplicaciones web y propone una serie de patrones de diseño para llevarlas a cabo. En pocas palabras, es lo que se conoce como un framework para el desarrollo, en este caso sobre el lenguaje JavaScript con programación del lado del cliente. (Basalo, 2014)

Aplicaciones web

Las aplicaciones web reciben este nombre porque se ejecutan en la internet. Es decir que los datos o los archivos en los que trabajas son procesados y almacenados dentro de la web. Estas aplicaciones, por lo general, no necesitan ser instaladas en el computador. (Global, s.f.)

PSE

Es un sistema centralizado y estandarizado desarrollado por ACH COLOMBIA, mediante el cual las empresas brindan la posibilidad a los usuarios de hacer sus pagos a través de Internet, debitando los recursos de la entidad financiera donde el usuario tiene su dinero y depositándolos en la cuenta de las empresas recaudadoras. (Colombia, s.f.)

Seguridad informática

Al abordar el tema de Seguridad Informática, se debe tener muy en claro que no existe una seguridad en términos absolutos. Sólo se pueden reducir las oportunidades de que un sistema sea comprometido o minimizar la duración y daños provocados a raíz de un ataque. (Clacso, 2014)

Los datos

“Información guardada en las computadoras. Los datos tienen tres características a proteger, confidencialidad, integridad y disponibilidad.” (Clacso, 2014)

La confidencialidad

“Previene la divulgación, ya sea intencional o por negligencia, del contenido de un mensaje, archivo, correo, etc.” (Toapanta, 2006)

La integridad

Asegura que nadie pueda modificar datos confidenciales, específicamente por personas no autorizadas. También evita que, quienes tienen privilegios de modificar las informaciones, lo hagan sin autorización. Y, finalmente, lo más importante es que los datos sean consistentes, es decir, que la información refleje la verdad. (Toapanta, 2006)

Disponibilidad

“Asegura que la información esté a la mano cuando sea necesario, en tiempo y espacio, para las personas que la requieren. En otras palabras, la disponibilidad garantiza que los sistemas funcionen cuando se necesitan.” (Toapanta, 2006)

Evaluación de riesgos

“Como primera tarea en el proceso de gestión de riesgos, nos ayudará a determinar el valor cuantitativo y cualitativo del riesgo relacionado con una amenaza reconocida o situación específica.” (Quispe, 2014)

Política de seguridad

“Documentos que especifican como se puede acceder a los datos y quien puede acceder a ellos, sus restricciones y comportamientos.” (Quispe, 2014)

Organización de la seguridad de la información

“Establece un modelo de gobierno para la seguridad de la información para la organización.” (Quispe, 2014)

Administración de bienes

“Es un inventario y esquema de clasificación para los bienes de información.”(Quispe, 2014)

Seguridad de los recursos humanos

“Trata sobre los procedimientos de seguridad que guardan relación con los empleados que ingresan, salen o se mueven dentro de una organización.” (Quispe, 2014)

Administración de las comunicaciones y operaciones

“Describe la administración de controles técnicos de seguridad en sistemas de redes.”(Quispe, 2014)

Control de acceso

“Describe las restricciones de derechos a acceso a redes, sistemas, aplicaciones, funciones y datos.” (Quispe, 2014)

Adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información

“Describe la integración de la seguridad a las aplicaciones.” (Quispe, 2014)

Administración de incidentes de seguridad de la información

“Describe como anticipar y responder a las brechas de seguridad de la información.”(Quispe, 2014)

Comercialización

La Comercialización es la actividad como tal que se realiza en el comercio. Es el intercambio o “Trueque” que se aplica cuando una persona quiere adquirir un producto y a cambio entrega una cantidad de dinero impuesta. Es todo ese conjunto de actividades

que pueden llegar a tener un complejo procedimiento, todo depende de la magnitud de la transacción. (Definición, 2011)

INPEC

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario. El Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario está integrado por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, como establecimiento público adscrito al "Ministerio de Justicia y del Derecho" con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; por todos los centros de reclusión que funcionan en el país, por la Escuela Penitenciaria Nacional y por los demás organismos adscritos o vinculados al cumplimiento de sus fines. (INPEC 2021)

Cárcel

En el uso común, hace referencia a la conjugación entre el espacio físico en el cual se encuentra la persona privada de la libertad y su entorno, donde se desarrolla un estilo de vida particular de supervivencia, adaptación, sometimiento, interacción cultural, social y educativa dentro del sistema. (INPEC 2021)

P.A.S.O

Plan de acción y sistemas de oportunidad: es un sistema de oportunidades y un plan de acción que integra en cada establecimiento de reclusión los programas de trabajo, estudio y enseñanza para el proceso de atención social y tratamiento penitenciario. (Nacional, 2013)

Resocialización

La Real Academia Española (RAE) no reconoce el concepto de resocialización. Sí incluye en su diccionario, en cambio, la palabra socialización como el proceso y el

resultado de socializar (la promoción de condiciones que contribuyan al desarrollo de las personas). Si tenemos en cuenta la inclusión del prefijo re-, podemos afirmar que resocialización consiste en volver a socializar. La idea refiere a la reintegración de un individuo a la sociedad, luego de que estuviera marginado por algún motivo. (Perez, 2015)

Talleres

Taller proviene del francés atelier y hace referencia al lugar en que se trabaja principalmente con las manos. El concepto tiene diversos usos: un taller puede ser, por ejemplo, el espacio de trabajo de un pintor, un alfarero o un artesano. (Pérez 2010)

Artesanías

Se denomina artesanía tanto al trabajo como a las creaciones realizadas por los artesanos (una persona que realiza trabajos manuales). Es un tipo de arte en el que se trabaja fundamentalmente con las manos, moldeando diversos objetos con fines comerciales o meramente artísticos o creativos. Una de las características fundamentales de este trabajo es que se desarrolla sin la ayuda de máquinas o de procesos automatizados. Esto convierte a cada obra artesanal en un objeto único e incomparable, lo que le da un carácter sumamente especial. (Perez, 2015)

Proceso productivo

El proceso productivo es la secuencia de actividades requeridas para elaborar bienes que realiza el ser humano para satisfacer sus necesidades; esto es, la transformación de materia y energía (con ayuda de la tecnología) en bienes y servicios (y también, inevitablemente, residuos). (Decreimiento, 2014)

La web 2.0 y su caracterización

La red de redes se ha conformado como un sistema muy complejo que incrementa progresivamente sus dimensiones de forma muy descentralizada. Sin embargo, a pesar de su carácter heterogéneo, cambiante y un tanto anárquico, es posible establecer unas líneas que definen cómo es Internet en la mitad de la segunda década del siglo XXI. Dibujar su mapa, cual foto fija, pasa necesariamente por concretar la evolución hacia lo que se ha dado en llamar la Internet 2.0. Se trata de un estadio de desarrollo del ecosistema de Internet en el cual creamos actualmente nuestras interacciones, aun siendo conscientes de la llegada inminente de Internet 3.0. **(Aramburu, 2014)**

El entorno 2.0 surge como una evolución natural de lo que se llamó Internet 1.0 y que se extendió, de una forma difícil de acotar, entre 1993 y 2001. En otoño de este último año, el colapso del primer modelo comercial de Internet dio lugar a lo que se ha definido como “crisis puntocom, o crisis.com”, un fuerte reajuste del tejido empresarial que entonces utilizaba la red como soporte para los negocios. **(Aramburu, 2014)**

En 1999, se difundió el Manifiesto Cluetrain, un escrito realizado por diversos autores expertos en el campo de la comunicación para empresas. En este manifiesto exponían a través de 95 tesis, su visión del nuevo mercado interconectado que permitía la Web. El manifiesto enfatizó en la necesidad de realizar cambios para responder al nuevo ambiente surgido en el mercado, desde el inminente desarrollo que la web estaba alcanzando, y los consiguientes nuevos niveles de comunicación, hasta aquellas fechas inexistentes.

Las tesis defendidas en el manifiesto iluminaron el surgimiento de nuevos paradigmas que apuntaban a que:

Los mercados son conversaciones entre seres humanos, no sectores demográficos.
Como tal, las conversaciones entre seres humanos suenan humanas y se conducen en

una voz humana. Ya sea transmitiendo información, perspectivas, argumentos en contra o notas humorosas, la voz humana es abierta, natural y sincera. (Weinberger, 2000)

El mismo manifiesto indica más adelante que:

Las conversaciones en red hacen posible el surgimiento de nuevas y poderosas formas de organización social y de intercambio de conocimientos. Como resultado de esto, los mercados se vuelven más inteligentes, más informados y organizados. La participación en un mercado interconectado hace que las personas cambien de una manera fundamental. Las personas que participan en estos mercados interconectados han descubierto que pueden obtener mucha mejor información y soporte entre sí mismos que de los vendedores. (Weinberger, 2000)

Fue en otoño de 2001 cuando se produjo el estallido de la burbuja tecnológica, lo que provocó que muchas empresas desaparecieran del mercado o vieran fuertemente reducidas sus expectativas, pero eso no pasó con todas. Algunas sobrevivieron y otras aparecieron con nuevas ideas y modelos de negocio (Margaix-Arnal, 2007).

En el año 2004 dos empresas del sector informático, O'Reilly y Media Live International, realizaron una lluvia de ideas para analizar aquellas que habían superado la crisis y poder identificar las características claves de éxito. A las que no lo superaron las denominaron "web 1.0" y a las que sí, o estaban teniendo éxito en ese momento las llamaron "web 2.0" (O'reilly, 2005)

Si en la Internet anterior los procesos comunicativos iban de uno a uno a muchos, en la nueva todo se abre para que sean directamente los usuarios quienes desarrollen sus propios procesos comunicativos. Frente a la web impulsada por una institución, empresa o persona; surge la web en la que los participantes se sitúan al mismo nivel". (Herrero, 2008)

"Conocido como 2.0, sinónimo de un nuevo modelo de comunicación en la que se acaba con la mono-direccionalidad de los canales de comunicación para alcanzar metas de bi-

direccionalidad, interacción y participación inmediata incluso en las acciones de gobernanza.” (Borau, 2013)

En esta misma línea vemos que:

Cambia el control sobre la comunicación. En los medios tradicionales y en la web 1.0 los dueños de las webs tienen pleno control sobre ellas, tanto sobre la información que exponen como sobre el acceso y nivel de interactividad que quieren fomentar. Sin embargo, en la web 2.0 el control pasa directamente a todos los usuarios en igualdad de condiciones. (Herrero, 2008)

Gracias a esta igualdad de condiciones que plantea Cebrián Herrero, cobra sentido este trabajo de investigación que busca promover la libre oferta de productos por internet.

Este pilar principal fue considerado por O’Reilly (2004) como un principio dominante de la web 2.0: el servicio mejora automáticamente cuanto más gente lo use (...)

Desde el aprovechamiento de la inteligencia colectiva. Las grandes empresas de este periodo de la red son las que mejor utilizan la inteligencia de la colectividad y la fuerza de todos los usuarios, experimentando con la red, sus servicios y propuestas. (Aramburu, 2014)

De ahí que O’Reilly (2004) extrajera otra de las lecciones con las que dibujó este mapa, todavía válido en la actualidad: Las externalidades de la red derivadas de las contribuciones del usuario son la clave para el dominio del mercado en la era de la Web 2.0.

El internet permite una mayor democratización de la tecnología y un cambio social. revolución social se sitúa en los efectos democratizadores de los servicios y aplicaciones web 2.0, que funcionan como micro medios y ofrecen a los individuos las mismas posibilidades de publicación como un periódico, una revista o incluso un canal de televisión (Clercq, 2009)

Así mismo, hace énfasis en los servicios que posibilita la internet 2.0:

La web 2.0 es una nueva generación de servicios y aplicaciones web en línea que facilitan la publicación, el compartir y la difusión de contenidos digitales, que fomentan la colaboración y la interacción en línea y que ofrecen unos instrumentos que facilitan la búsqueda y la organización de la información en línea”. (Clercq, 2009)

Desarrollo Y Aplicaciones De La Web 2.0

Asociadas a la web 2.0 existe un conjunto de tecnologías que conforman el aspecto y funcionamiento de la mayoría de los websites. Entre ellas se destacan:

CSS (Cascading Style Sheet) u hoja de estilo en cascada se trata de un lenguaje de etiquetas similar a HTML o XML y permite separar el diseño de una página (en CSS) del contenido de esta (en HTML).

AJAX (Asynchronous JavaScript and XML) Para la revista Computer Hoy (2008) es una de las tecnologías más utilizadas vinculadas a la web 2.0. De manera sencilla, puede decirse que se trata de tecnologías relacionadas, que se utilizan para crear aplicaciones web interactivas, permitiendo refrescar solo la región de la página que se ve afectada por un pequeño cambio, sin tener que actualizar la totalidad.

JAVA Es un lenguaje de programación multiplataforma que funciona en cualquier tipo de sistema operativo y dispositivo (móvil u ordenador).

JAVASCRIPT Se trata de un lenguaje propio de las páginas web que permite crear sitios dinámicos.

FLASH Es un conjunto de tecnologías multimedia programables que proporcionan interactividad a los sitios web, permitiendo enriquecer las webs con acceso a datos externos o mediante la publicación de videos y audios.

XML (Extensible Markup Language) Se trata de un lenguaje que permite compartir datos variados en cualquier plataforma de computación.

RSS (Really Simple Syndication) o sindicación para el envío-recepción recíproco de contenidos a los que pueden suscribirse los usuarios mediante un programa agregador de canales: Los servicios RSS relacionan a los emisores con sus seguidores para mantenerlos permanentemente vinculados, tras la sindicación previa que debe efectuar el usuario con la fuente emisora que le aporta la información. **(Herrero, 2008)**

Redes P2P (Pear to pear)

Las redes P2P tienen sus enriquecedoras plasmaciones e implantaciones en otros desarrollos de redes sociales y personales como los blogs empleados para el intercambio y difusión de información entre usuarios sobre cualquier tema y, cuyas aportaciones van apareciendo de manera ordenada con una cronología inversa. Nacen diversas variantes como los fotoblogs, audioblogs, videoblogs, teleblogs, moblogs. (Vivar, 2007)

MASHUPS Son aplicaciones web que combinan diferentes servicios procedentes de otras webs, en una misma interfaz, para simplificar el acceso del usuario.

TAGGING Es la práctica de asignar una valoración a un servicio o elemento (foto, vídeo, etc.), o una página web en función de tus preferencias.

DHTML Es una variante dinámica del HTML (de ahí la D). En este caso dinámico implica que permite la creación de sitios interactivos.

WIKIS Es una página web especial que permite añadir contenidos a ella directamente en tiempo real, incluso sin registrarte.

Plataformas de comercio electrónico 2.0.

El comercio electrónico (e-Commerce) se define como la compra de productos de proveedores y su venta a clientes que utilizan las TIC. Estos autores reflexionan sobre los modelos de comercio electrónico denominados empresa a empresa (B2B), empresa a consumidor (B2C) y empresas y gobierno (B2G). (Bermúdez, 2013)

El término negocios electrónicos (e-Business) cubre todo tipo de colaboraciones con socios comerciales, utilizando las TIC, y contempla los efectos legales. Una interacción de negocios es el intercambio electrónico de documentos comerciales o un mensaje que contiene un documento de negocios vital en un proceso empresarial; este tipo de actividades desempeña un papel clave en la colaboración. Desde finales de los años 1960, las empresas han utilizado los sistemas de información para el intercambio electrónico de datos con sus socios comerciales. (Bermúdez, 2013)

Sobre la búsqueda de sistemas seguros de transacciones “afirman que la adopción, por parte de las empresas vendedoras, de sistemas que hagan más seguras las transacciones por Internet puede estar asociada, de manera relevante, con la difusión de Internet como canal de distribución comercial.” (Vilaseca, 2008)

Aunque se han hecho avances en los mecanismos de seguridad en los pagos electrónicos “sostienen que los consumidores pueden dudar en utilizar Internet para efectuar intercambios seguros.” (swaminathan, 1999)

Este es un aspecto crítico y la mejora en estos procesos podría expandir la confianza de los clientes. Se estima que a medida que la distancia entre procesos de negocio y tecnologías disminuye, el impacto de riesgos de seguridad aumenta. (Nodarse, 2013)

La arquitectura tecnológica de seguridad del servicio de comercio electrónico debe garantizar la autenticación, control de acceso, confidencialidad, integridad, no repudio, disponibilidad y privacidad. Su diseño e implementación abarca el empleo generalmente combinado de varios recursos tecnológicos, organizativos y legales que deberán ser evaluados, documentados y aplicados en correspondencias con las particularidades del servicio. A continuación, se muestra algunos de los recursos que deberán tenerse en cuenta:

Autenticación Contraseñas, contraseñas de un solo uso, tokens, firma electrónica, dispositivos biométricos y tarjetas inteligentes (smartcards).

Control de acceso Filtrado de direcciones IP, SOCKS, pasarelas, DMZ (zona desmilitarizada o red perimetral), ACL's (Lista de Control de Accesos), cortafuegos-IDS (sistema de detección de intrusos), redes privadas virtuales (VPN), y certificados de uso.

Confidencialidad cifrado simétrico y asimétrico, protocolos seguros, etc.

Integridad Message Authentication Code (MAC), hashing, firma electrónica, gestión de cambios, protección antivirus, etc.

No repudio Firma electrónica, trusted thirdparties, certificados, huellas de autoría, registro de eventos.

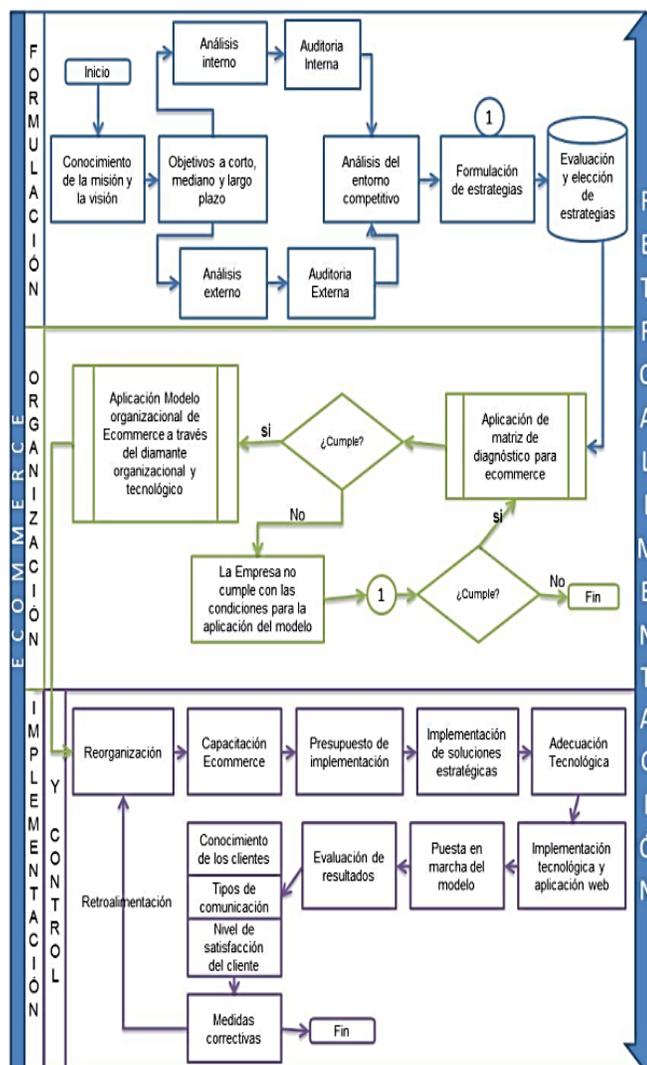
Disponibilidad Tolerancia ante fallos, redundancia, respaldo/ recuperación y gestión de la capacidad.

Privacidad Políticas de privacidad, leyes, resoluciones, obligaciones contractuales y laborales y formación profesional.

El denominado modelo de organización para la planeación estratégica del e-commerce (PESCE). En el mismo se propone un instrumento que viabilice una implementación favorable para la empresa y así garantizar el éxito de la implementación de soluciones de comercio electrónico. **(Bermúdez, 2013)**

El procedimiento de evaluación de condiciones se desarrolla en el gráfico adjunto, teniendo en cuenta las siguientes etapas: Formulación, Organización, Implementación y control.

Gráfica 1 Planeación del proyecto



Fuente: Tomado de Modelo PESCE - Planeación Estratégica del e-Commerce. Por Tarazona-Bermúdez, Medina-García, & Giraldo, (2013, p. 136).

Aspectos Legales A Tener En Cuenta En El Diseño De Una Plataforma De Comercio Electrónico En Centros Penitenciarios De Colombia

La resolución 003190 del 23 de octubre del 2013, determina y reglamenta los programas de trabajo, estudio y enseñanza válidos para evaluación y certificación de tiempo para la redención de penas en el Sistema Penitenciario y Carcelario administrado por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario — INPEC. Esta modifica la resolución 2392 de 2006 y deroga las resoluciones 13824 de 2007 y 649 de 2009.

La citada norma considera:

Que la Ley 65 de 1993 en el Título XIII establece que el Trabajo, el Estudio y la Enseñanza es la base fundamental de la resocialización.

Que la Ley 65 de 1993 en los Títulos VII y VIII establece el Trabajo, Estudio y la Enseñanza, como válidos para evaluación y certificación de tiempo para redención de pena ante la autoridad competente.

Que es fundamental definir los programas de Trabajo, Estudio y Enseñanza (TEE) válidos para evaluación, certificación y Tratamiento Penitenciario en el Sistema de Oportunidades bajo los preceptos de progresividad y gradualidad procurando la reinserción social del interno.

También la Ley 115 de 1994, Ley General de Educación establece en el capítulo 5, la Educación para la rehabilitación social. En su artículo 68 se indica el objeto y ámbito de la educación para la rehabilitación social, aclarándose que comprende los programas educativos que se ofrecen a personas y grupos, cuyo comportamiento individual y social exige procesos educativos integrales, que le permitan su reincorporación a la sociedad.

Finalmente, se Plantea que el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario debe unificar criterios que permitan la aplicación y desarrollo de los procesos de Atención Social y Tratamiento Penitenciario y que el trabajo, el estudio y la enseñanza son parte fundamental de dichos procesos, los cuales se encuentran organizados y administrados mediante un Sistema de Oportunidades, que debe regir en forma igual en todos los Establecimiento de Reclusión adscritos al INPEC y para todas las personas privadas de la libertad.

Igualmente regula que los establecimientos de reclusión garantizarán el acceso al sistema de oportunidades basado en el principio de igualdad, respetando las condiciones de género y diversidad étnica y cultural.

También regula la creación y funcionamiento del denominado Sistema de Oportunidades, concebido como un plan de acción que integra en cada establecimiento de reclusión los programas de trabajo, estudio y enseñanza para el proceso de atención social y tratamiento penitenciario. Ofrecido por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario se organizan bajo el concepto de gradualidad y progresividad, con el fin de apoyar y verificar el avance del interno en su plan de tratamiento, teniendo en cuenta las fases del Tratamiento Penitenciario, el contexto de seguridad y las condiciones de infraestructura del Establecimiento de Reclusión.

El Sistema de Oportunidades en los Establecimientos de Reclusión se estructura acorde a la metodología P.A.S.O (Plan de Acción y Sistema de Oportunidades), en sus tres niveles: P.A.S.O. Inicial, P.A.S.O. Medio y P.A.S.O. Final.

Por otro lado, el sistema de Oportunidades se estructura en una matriz de plan ocupacional que opera como herramienta para la administración y control de los programas de trabajo, estudio y enseñanza en los establecimientos de reclusión, elaborada a partir de las

caracterizaciones y establece el flujo de oferta - demanda por actividad, mediante la definición de cupos máximos, asignados y disponibles

Las actividades de trabajo previstas en la Resolución 3190 de 2013 relativas a actividades laborales son:

Actividades artesanales Cuyo proceso está determinado por el trabajo manual, con baja utilización de herramienta o maquinaria, acompañado siempre de procesos básicos de formación en temas relacionados con liderazgo para la productividad, formación de pequeña y mediana empresa contabilidad básica y las demás que sean afines con el tema.

Actividades industriales Dedicadas a la transformación de materia prima en productos elaborados, involucrando mano de obra como parte de un proceso productivo y carga fabril con uso de maquinaria y equipo técnico.

Las propia Resolución 3190 expresa que la experiencia de P.A.S.O pretende fortalecer los potenciales de los internos, tanto a nivel personal como familiar, social y laboral, puesto que proporciona herramientas para la apropiación de estrategias de superación, el desarrollo de valores (como la constancia y la perseverancia), la efectividad en el manejo de situaciones, el aporte a un ambiente de convivencia pacífica y la protección y respeto por sí mismo y por los demás. En dicha normativa, el modelo está planteado en tres etapas secuenciales:

1. P.A.S.O inicial: fortalecimiento de capacidades, habilidades y destrezas, orientadas a la introducción de estilos de vida y hábitos saludables.
2. P.A.S.O medio: Implementación de escuelas de formación y actividades productivas, como medio de preparación a través de elementos teórico - prácticos.

3. P.A.S.O final: interiorización de pautas de convivencia social y estrategias para afrontar la reinserción social del interno.

El contenido de este marco jurídico sustenta sólidamente los objetivos de este proyecto de creación de una plataforma en línea para la comercialización de productos del centro penitenciario que nos ocupa.

Normatividad sobre delitos informáticos

Código Penal Colombiano Ley 599 De 2000

Artículo 269A Acceso abusivo a un sistema informático. El que, sin autorización o por fuera de lo acordado, acceda en todo o en parte a un sistema informático protegido o no con una medida de seguridad, o se mantenga dentro del mismo en contra de la voluntad de quien tenga el legítimo derecho a excluirlo.

Artículo 269B Obstaculización ilegítima de sistema informático o red de telecomunicación. El que, sin estar facultado para ello, impida u obstaculice el funcionamiento o el acceso normal a un sistema informático, a los datos informáticos allí contenidos, o a una red de telecomunicaciones.

Artículo 269C Interceptación de datos informáticos. El que, sin orden judicial previa intercepte datos informáticos en su origen, destino o en el interior de un sistema informático, o las emisiones electromagnéticas provenientes de un sistema informático que los transporte.

Artículo 269D Daño Informático. El que, sin estar facultado para ello, destruya, dañe, borre, deteriore, altere o suprima datos informáticos, o un sistema de tratamiento de información o sus partes o componentes lógicos.

Artículo 269E Uso de software malicioso. El que, sin estar facultado para ello, produzca, trafique, adquiera, distribuya, venda, envíe, introduzca o extraiga del territorio nacional software malicioso u otros programas de computación de efectos dañinos.

Artículo 269F Violación de datos personales. El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes.

Artículo 269G Suplantación de sitios web para capturar datos personales. El que con objeto ilícito y sin estar facultado para ello, diseñe, desarrolle, trafique, venda, ejecute, programe o envíe páginas electrónicas, enlaces o ventanas emergentes.

En la misma sanción incurrirá el que modifique el sistema de resolución de nombres de dominio, de tal manera que haga entrar al usuario a una IP diferente en la creencia de que acceda a su banco o a otro sitio personal o de confianza, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena más grave.

La pena señalada en los dos incisos anteriores se agravará de una tercera parte a la mitad, si para consumarlo el agente ha reclutado víctimas en la cadena del delito.

Artículo 269H Circunstancias de agravación punitiva: Las penas imponibles de acuerdo con los artículos descritos en este título, se aumentarán de la mitad a las tres cuartas partes si la conducta se cometiere:

1. Sobre redes o sistemas informáticos o de comunicaciones estatales u oficiales o del sector financiero, nacionales o extranjeros.
2. Por servidor público en ejercicio de sus funciones.
3. Aprovechando la confianza depositada por el poseedor de la información o por quien tuviere un vínculo contractual con este.
4. Revelando o dando a conocer el contenido de la información en perjuicio de otro.
5. Obteniendo provecho para sí o para un tercero.
6. Con fines terroristas o generando riesgo para la seguridad o defensa nacional.
7. Utilizando como instrumento a un tercero de buena fe.
8. Si quien incurre en estas conductas es el responsable de la administración, manejo o control de dicha información, además se le impondrá hasta por tres años, la pena de inhabilitación para el ejercicio de profesión relacionada con sistemas de información procesada con equipos computacionales.

Artículo 269I Hurto por medios informáticos y semejantes. El que, superando medidas de seguridad informáticas, realice la conducta señalada en el artículo 239 manipulando un sistema informático, una red de sistema electrónico, telemático u otro medio semejante, o suplantando a un usuario ante los sistemas de autenticación y de autorización establecidos.

Artículo 269J Transferencia no consentida de activos. El que, con ánimo de lucro y valiéndose de alguna manipulación informática o artificio semejante, consiga la transferencia no consentida de cualquier activo en perjuicio de un tercero, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena más grave. (Colombiano, 2000)

Normatividad comercio electrónico en Colombia

Teniendo en cuenta como base el marco legal, es pertinente acotar que a nivel de la constitución política es importante precisar lo siguiente:

El artículo 333 enmarca la actividad económica privada como libre dentro de los límites sociales, y como es bien sabido, un artículo constitucional se desarrolla a partir de una ley, es por esto que, el comercio electrónico es libre dentro de los límites del bien común.

De lo anterior se deriva una serie de derechos que por sus características generales se relacionan directamente con el comercio electrónico y por ende deben respetarse, estos son:

Derecho a la intimidad y a la protección de datos personales; esto es entendibles bajo la premisa que para el comercio electrónico requerimos dar una serie de datos que se deben manipular con sumo cuidado y no caer en errores de técnica y control.

Libertad de expresión; entendido desde la perspectiva de la opinión de clientes y empresarios electrónicos.

En lo que respecta a la ley que reglamenta la constitución he encontrado varias que, de una u otra forma nos afectan, pudiendo analizar e interpretar en lo que nos concierne que es el comercio electrónico:

Ley 527 de 1999 **ley del comercio electrónico** que rige el tema de firmas digitales, mensajes de datos y protección.

Ley 633 de 2000 con su art. 91. todos los sitios web de origen colombiano deberán inscribirse en el registro mercantil, en las cámaras de comercio, e igualmente formalizar el tema con la Dian.

Ley 1430 de 2011 **estatuto de protección al consumidor** en esta ley nos encontramos lo referente a los deberes y obligaciones de los empresarios electrónicos para con el usuario de dichas plataformas electrónicas o negocios, garantizando así, los bienes ofrecidos, la información suministrada, los medios de pago, las garantías, etc.

Decreto 587 de 2016, este decreto con fuerza de ley protege al usuario de tiendas electrónicas con el derecho al retracto, como poder devolver el producto durante los 5 primeros días de recibido, la protección y manejo de la información con menores de edad, al igual que la publicidad para los mismos (decreto 975 de 2015).

Ley 1735 de 2014 **ley inclusión financiera** se relaciona con todo lo referente a los pagos electrónicos, giros y transferencias y se crea la (SEDE) sociedad Especializada de Depósitos y Pagos.

Otras normas especiales como:

Ley 1221 de 2008 **ley de teletrabajo**, regula la modalidad de trabajo telefónico.

Ley 1273 de 2009 versa sobre la diversidad de los delitos informáticos.

Ley 1341 de 2009 **ley de tecnologías de información y comunicaciones**.

Decreto 2245 de 2015 que genera y autoriza el uso de la factura electrónica.

Resolución 3502 de 2011 que define los términos y condiciones que deben cumplir los proveedores de internet con respecto a la neutralidad en internet.

Con relación al comercio electrónico, estas son las normas generales:

Con relación a la protección de los datos personales:

Ley 1266 de 2008

Decreto 2952 de 2010

Ley 1581 de 2012 (régimen general protección datos)

Con relación a la propiedad intelectual

Decreto 1377 de 2013

Decreto 886 de 2014

Ley 23 de 1982

Acuerdo de Cartagena 351 de 1991

Decreto 162 de 1996

En lo que refiere a las normas sobre marcas:

Acuerdo de Cartagena 486 de 1991

En materia jurídica se debe partir de la idea que el comercio electrónico presta servicios definidos en el estatuto del consumidor (ley 1480 de 2011) como venta a distancia.

Finalmente, “la superintendencia de industria y comercio cumple con funciones de control y vigilancia sobre las actividades adelantadas en materia de comercio electrónico, protección del consumidor, protección de datos personales y operaciones online.” (Silva, 2018)

Resocialización

Existe una necesidad de entender el tema de resocialización

como una práctica pedagógica donde verdaderamente se generan nuevas prácticas pedagógicas, con el propósito de que infligir castigo no sea una manera de doblegar el espíritu y causar dolor; sino al contrario, una forma de cambiar conductas partiendo desde la voluntad del mismo sujeto privado de la libertad. (Vargas, 2008)

“Por su parte, como lo plantea Echeverri (1996), es la resocialización, la cual tiene como fin principalmente incorporar al interno o interna a un proceso reglamentado, legalizado y aprobado por el orden social, contrario al proceso de prisionalización.” (Rincon, 2015)

Es indispensable que los sistemas educativos en los establecimientos carcelarios estén orientados hacia una “educación con sentido”, sustentando sus principios rectores en el hecho de que los internos son seres que perciben su vida carente de sentido, puesto que no le encuentran ninguna utilidad al estar privados de la libertad. Los programas de resocialización deben ser constructores de sentido que fortalezcan el mundo interior del interno y que le permitan descubrir su sentido en el mundo externo. (Vargas, 2008)

Metodología de la investigación aplicada

El diseño de la plataforma de e-comercio, para la exposición y venta de las manufacturas que realizan los internos del Centro Penitenciario de la Dorada, ha de basarse en el análisis de iniciativas y estudios, con en el modelo elegido PESCE (Planeación Estratégica del e-Commerce) y el análisis de dificultades y expectativas del centenar de internos que participan en las actividades productivas en el EPAMS La Dorada, determinadas mediante la aplicación de un protocolo de elaboración propio denominado “cuestionario para la mejora de los sistemas de comercialización de los productos que se elaboran en los talleres del EPAMS de la Dorada”.

Por consiguiente, el diseño final deriva de las fuentes de la fundamentación teórica expresada en páginas precedentes y del análisis de datos derivados de la aplicación del cuestionario, que darán luz sobre las dificultades de comercialización existentes y las expectativas y esperanzas que depositan los internos productores de manufacturas en la creación de una plataforma de comercio por internet.

El cuestionario o encuesta es de gran utilidad cuando la investigación requiere datos descriptivos que los sujetos pueden proporcionar a partir de su experiencia personal. Se trata de uno de los instrumentos de uso más universal en la investigación educativa; es un método de investigación basado en una serie de preguntas o ítems dirigidas a sujetos con el fin de describir y/o relacionar acerca de un determinado problema sobre el que se desea indagar. (Del Rincón, 1995)

La finalidad del cuestionario es obtener de una manera sistemática y ordenada, información de la población investigada sobre las variables que se estudian.

“Esta información, se refiere de forma general a lo que las personas encuestadas “son, hacen, opinan, piensan, sienten, esperan, quieren o desprecian, aprueban o desaprueban, o a los motivos de sus actos, opiniones y actitudes” ”(Bravo, 2003)

El cuestionario ha sido definido como una forma de encuesta caracterizada por la ausencia del entrevistador o como una entrevista por escrito, por lo que su utilización supone una serie de ventajas entre las que destacan: ser un método económico, facilitar el acceso a colectivos amplios, elimina la interacción sujeto-entrevistador con los posibles sesgos que esta pudiera producir, no necesita formar a las personas que lo van a aplicar y con un coste relativamente moderado se puede aplicar a amplias zonas geográficas (Alzina, 1989)

El cuestionario final consta de Un texto de cabecera explicativo y de agradecimiento, Unos datos sociodemográficos referidos a edad, titulación académica, experiencia laboral y encuadre en las actividades productivas ofertadas por el centro de la Dorada (ítems 1 al 4).

Una pregunta múltiple que interroga sobre los motivos por los que se participa en las actividades artesanales que ofrece el centro (ítems 5.1.al 5.5 de respuesta cerrada (5.6).

Una pregunta múltiple de respuesta cerrada que indaga sobre los canales de comercialización utilizados ítems 6.1 a 6.6).

Una pregunta múltiple igualmente de respuesta cerrada que indaga sobre en que se invierte el dinero obtenido por la venta de artesanías (ítems 7.1 al 7.5)

Una pregunta múltiple de respuesta cerrada que explora la opinión sobre las razones por las que otros internos no se deciden a elaborar productos artesanales (ítems 8.1 a 8,5 con un añadido de respuesta abierta 8.6).

Un ítem que explora los posibles efectos de una mayor facilidad de comercialización en el esmero y cuidado en la elaboración de productos (ítem 9 de respuesta cerrada).

Una pregunta múltiple para determinar el estado de opinión sobre un conjunto de canales para la promoción y venta de los productos (ítems 10.1 a 10.4 de respuesta cerrada).

Un conjunto de seis ítems que preguntan sobre la opinión, determinando posibles ventajas y aspectos clave de disponer de una plataforma de comercialización en línea de productos artesanales (ítem 11 a 16).

Una pregunta sobre la opinión de los internos en relación con qué tanto ayudaría la plataforma comercial electrónica al proceso de resocialización de los internos del EPAMS La Dorada que laboran en el área de talleres. (ítem 17).

1. ¿Cuál es su edad dentro de estos rangos?

18-24

25-34

35-45

Más de 45

2. De las siguientes opciones marque aquella que refleja la mayor titulación académica obtenida:

Educación Primaria

Educación Secundaria

Formación Técnica

Formación Tecnológica

Formación Universitaria

No he conseguido finalizar ninguna titulación

3. En qué área del taller o galería trabaja produciendo artesanía:

- Madera
- Marroquinería
- Lencería
- Reciclaje
- Zapatería
- Curso del Sena

4. Señala el periodo de tiempo de experiencia laboral formal que tuvo antes de ingresar en el Centro Penitenciario (con vínculo laboral y/o como comerciante independiente):

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 2 años
- Entre 2 y 4 años
- Más de cinco años

5. ¿Valora los siguientes motivos por los que trabajas y produces artesanías?

5.1. Para obtener dinero

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5.2. Para alejarse del patio

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

5.3 Para evitar vicios

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

5.4. Para evitar malas compañías

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

5.5. Para aprovechar el tiempo libre

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

6. ¿Cómo comercializas los productos que elaboras?

6.1. Vendíéndolos dentro del penal

- Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

6.2. Vendíéndolos con la ayuda de familiares

- Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

6.3. Mediante rifas o sorteos

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

6.4. Enviándolos a ferias o exposiciones

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

6.5. No consigo vender los productos

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

6.6. Recorro a vender mano de obra

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

7. ¿En qué invierte el dinero obtenido por la venta de las artesanías?

7.1. Lo envío a mi familia

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

7.2. Compro productos de primera necesidad (implementos de aseo)

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

7.3 Compro materia prima

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

7.4. Los invierto en gastos personales

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

7.5. Los ahorró

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

8. ¿Por qué crees que otros internos no se deciden a elaborar productos artesanales?

8.1. Por inexperiencia laboral

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

8.2. Por aversión al trabajo

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

8.3. Porque la familia les ayuda económicamente

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

8.4. Porque obtienen dinero de otras maneras

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

8.5. Porque no disponen de materia prima

Nunca Algunas veces Frecuentemente Siempre

9. Si tuvieras más facilidad para promocionar y vender tus productos ¿te esmerarías más en el diseño y elaboración de los mismos?

Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo Totalmente de
 acuerdo

10. Valora los siguientes canales para la promoción y venta de los productos que elaboras:

10.1. Locales o tiendas fuera del establecimiento penitenciario

Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

10.2. Exposición y venta a nivel nacional e internacional mediante una plataforma web de comercio electrónico

Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

10.3. Exposición y venta en ferias y muestras artesanales

Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

10.4. Venta mediante la colaboración de voluntariado de ONG y asociaciones solidarias

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. La creación en el Centro de la Dorada de una plataforma web para exponer y comercializar a través de internet sus productos te ayudaría a venderlos con más facilidad.

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. La implementación de esta plataforma de comercialización por internet daría las mismas posibilidades a todos los penados de la Dorada, evitando desigualdades, injusticias y conductas corruptas.

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. Esta plataforma comercial en línea permitiría a personas de su ciudad, de otros lugares de Colombia y de otros países del mundo a conocer y adquirir tus productos.

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. Poder promocionar y comercializar tus productos en la plataforma por internet que se creara le permitiría fijar precios justos para los mismos, mejorando sus ganancias.

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. Poder interactuar con sus clientes a través de la web de comercio por internet te permitiría diseñar productos exclusivos y personalizados de mayor precio.

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

16. Estoy dispuesto a dar al menos un diez por ciento de mis ventas para el mantenimiento de la plataforma comercial por internet desde el convencimiento de que mis beneficios aumentarían.

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

17. Considera que al tener la ayuda de la plataforma comercial web para ofertar sus productos ¿lo ayudaría avanzar en su proceso de resocialización?

- Nada de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bastante de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

¡Muchas gracias por su colaboración!

Este cuestionario se espera que sea diligenciado por los 100 internos censados en los talleres, actividades de módulo y cursos del SENA (población total).

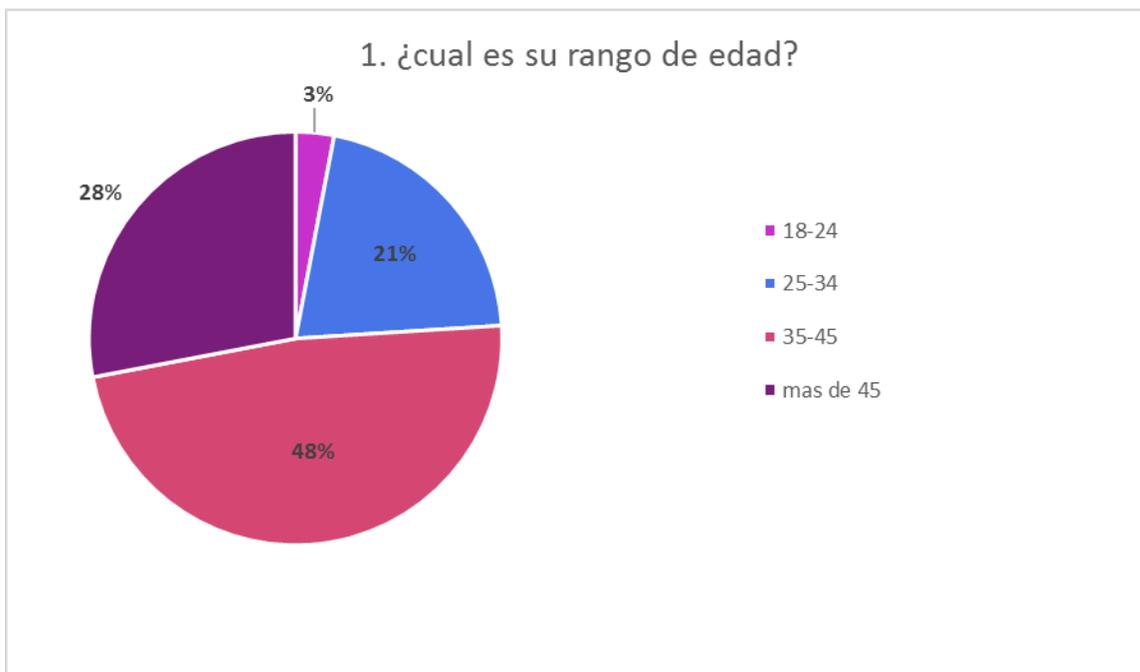
Análisis

Esta encuesta fue realizada a 100 de los internos que laboran en el área de talleres, los 10 restantes no se encontraban ese día ya sea porque estuvieran en el área de sanidad, en remisión local o simplemente no salieron del patio.

Se observa la satisfacción por parte de los internos al conocer del proyecto para mejorar la comercialización de sus productos por fuera del establecimiento.

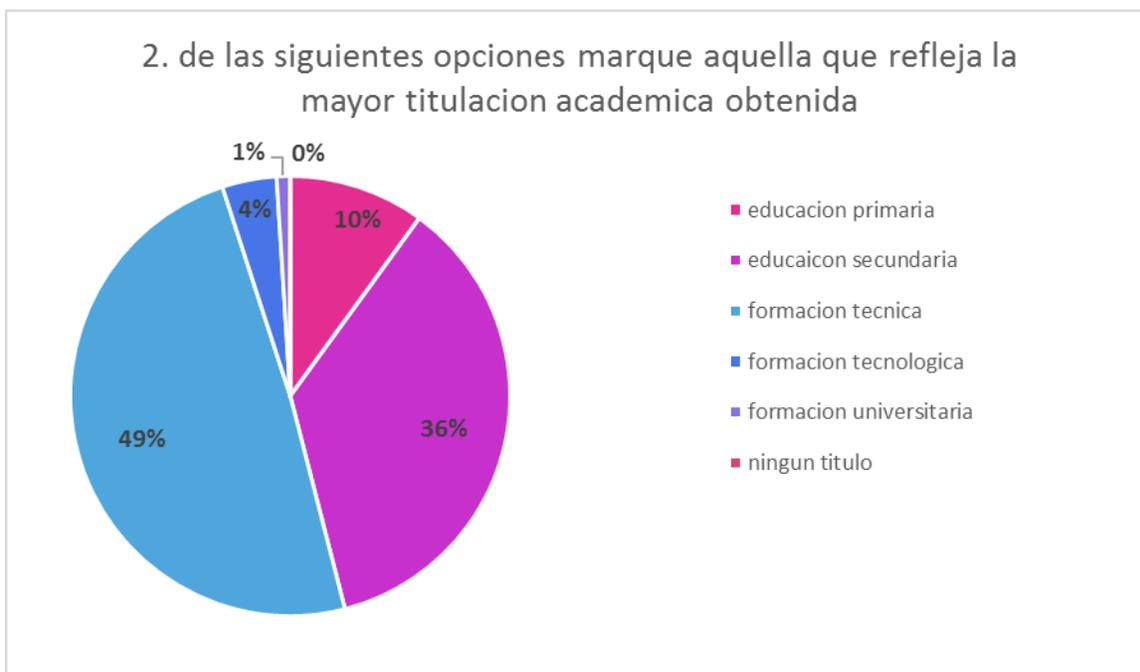
En la primera parte se encuentran datos sociodemográficos referidos a edad, titulación académica, experiencia laboral y encuadre en las actividades productivas ofertadas por el centro de la Dorada. (ítems del 1-4)

Gráfica 2 Distribución por rangos de edad.



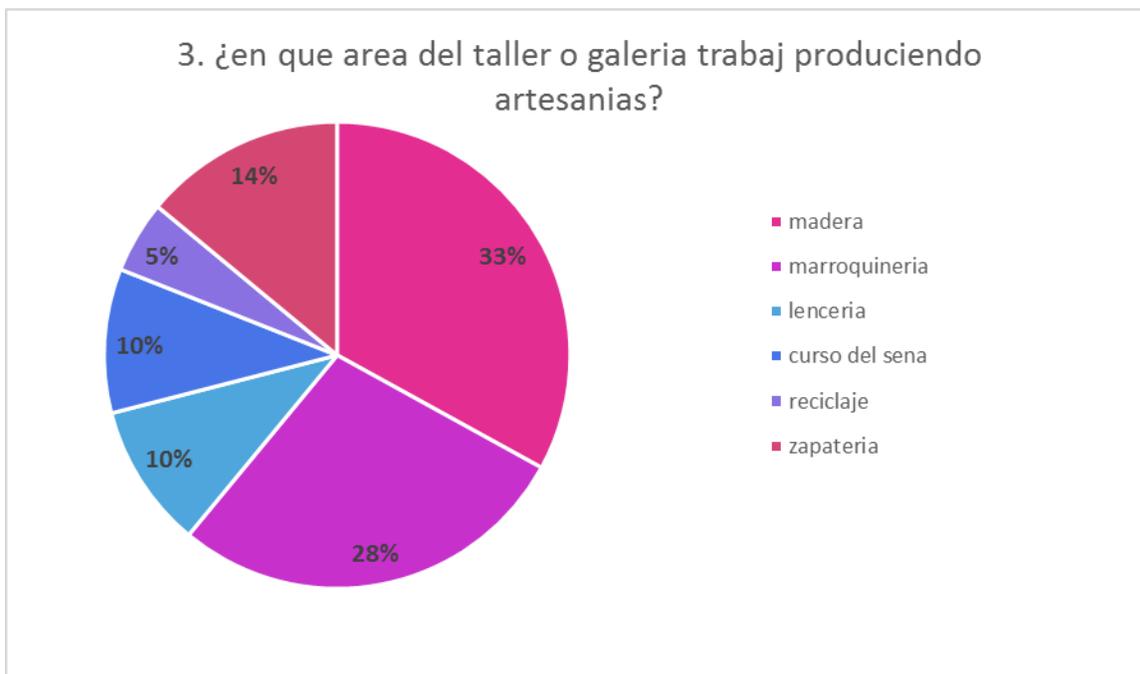
Fuente: Autor

Gráfica 3 Titulación académica personal de talleres.



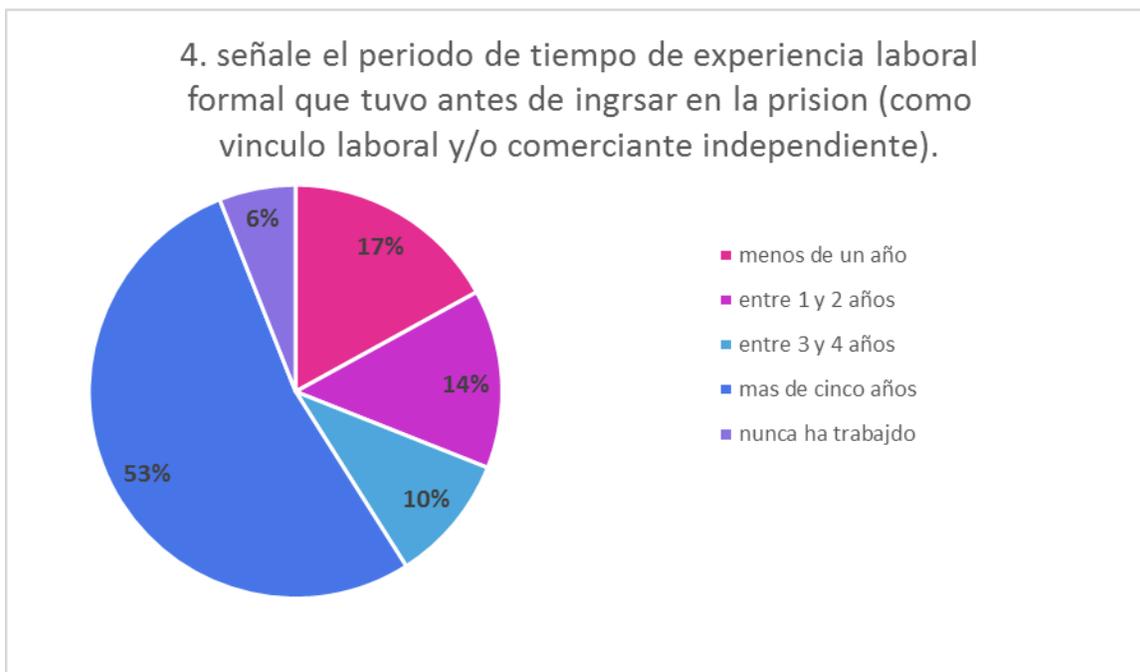
Fuente: Autor

Gráfica 4 Área del taller en que laboran.



Fuente: Autor

Gráfica 5 Experiencia laboral trabajadores.



Fuente: Autor

Dentro del taller la mayoría de los internos que trabaja son adultos entre 35-45 años con un 48%, seguido de los que tienen más de 45 años con un 28% y dejando a los jóvenes con tan solo un 3%. Estos datos muestran que hay más propensión al trabajo por personas adultas.

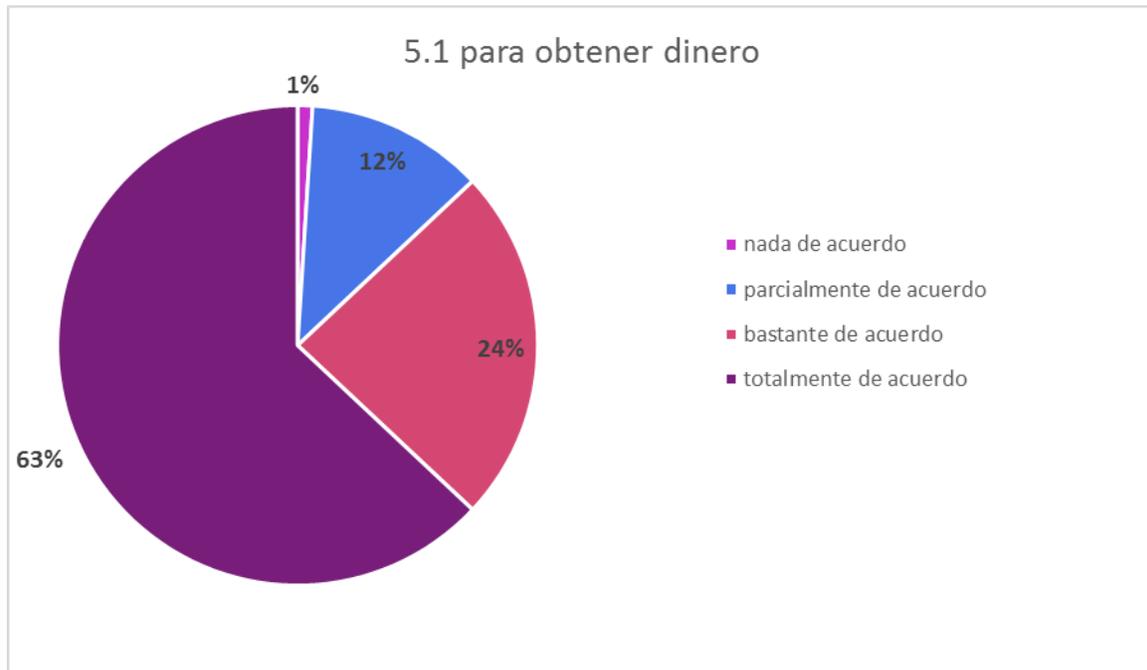
Se encuentra relación con los datos arrojados en la pregunta 4, muestra que la mayoría de los internos que laboran en el taller tiene experiencia laboral de más de 5 años y que el 24% de ellos tiene experiencia laboral entre 1 a 4 años y solo el 6% nunca ha trabajado en su vida.

Otro dato interesante encontrado, es que las áreas del taller que más demanda tienen son marroquinería y madera con un 61% de los trabajadores.

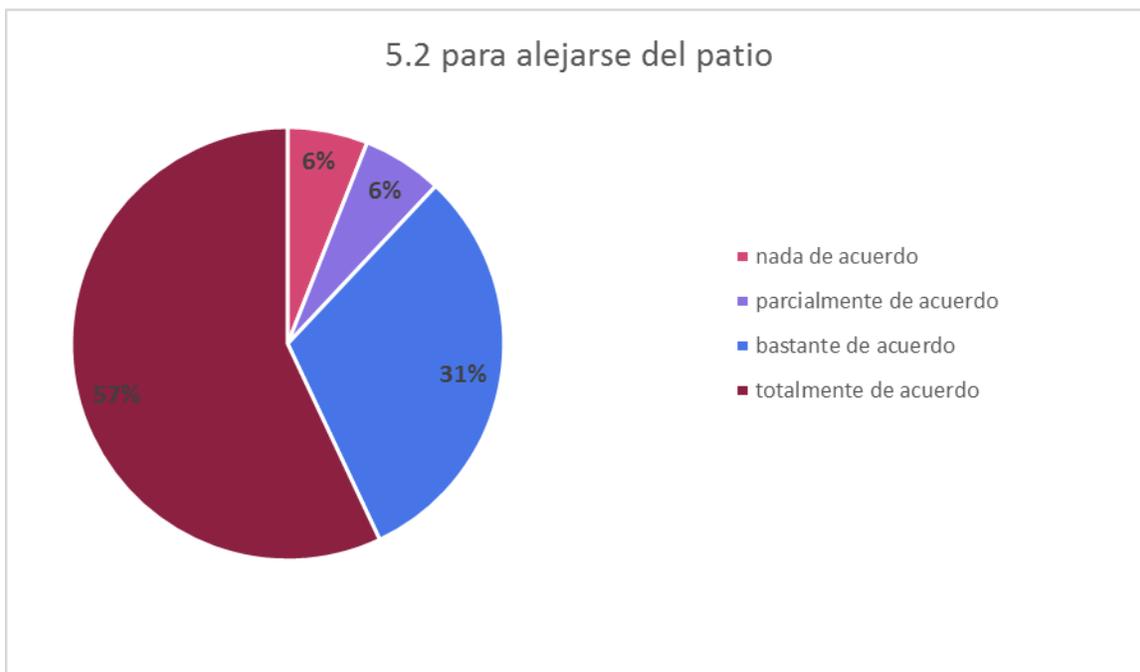
Otro aspecto que se observa es que menos de la mitad de los encuestados tienen estudios primarios y secundarios, muchos han realizado técnicas para aprender un arte sin tener sus estudios básicos. Solo un 5% tiene estudios superiores.

En la segunda parte la encuesta refleja las razones por los reclusos participan en las actividades artesanales que ofrece el centro y la motivación personal que tiene cada interno para laborar. (ítems del 5.1 al 5.5)

Gráfica 6 Motivo de trabajo, para obtener dinero.



Fuente: Autor

Gráfica 7 Motivo de trabajo, alejarse del patio.

Fuente: Autor

Gráfica 8 Motivo de trabajo, evitar malos vicios.

Fuente: Autor

Gráfica 9 Motivo de trabajo, evitar malas compañías.

Fuente: Autor

Gráfica 10 Motivo de trabajo, aprovechar el tiempo libre.

Fuente: Autor

Como se observa en los gráficos la principal motivación para realizar dicha actividad es la remuneración económica, sumando los que frecuentemente lo hacen con los que siempre lo hacen suman un 87%.

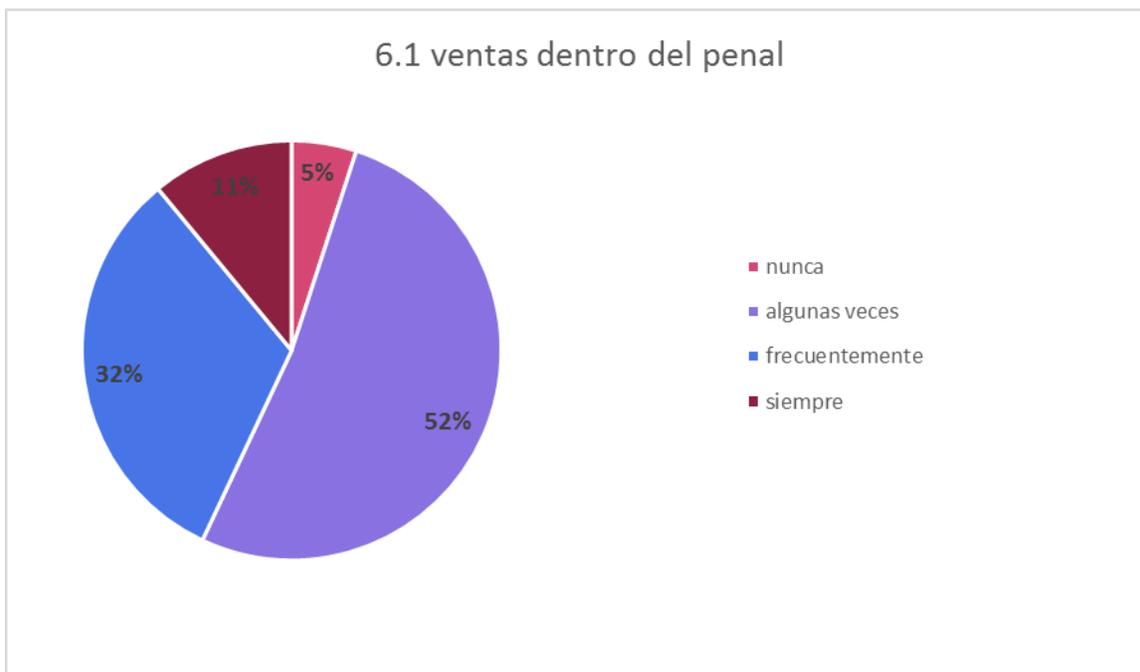
Existen otras razones y motivaciones aparte de la económica, como la de alejarse del patio por situaciones estresantes que allí se generan con un 5,

Otra de ellas es aprovechar el tiempo libre donde la mayoría de los encuestados están de acuerdo con un 82%, siendo ésta la opción con más acogida entre los internos, buscan estar ocupados y seguir adelante con su proceso de resocialización.

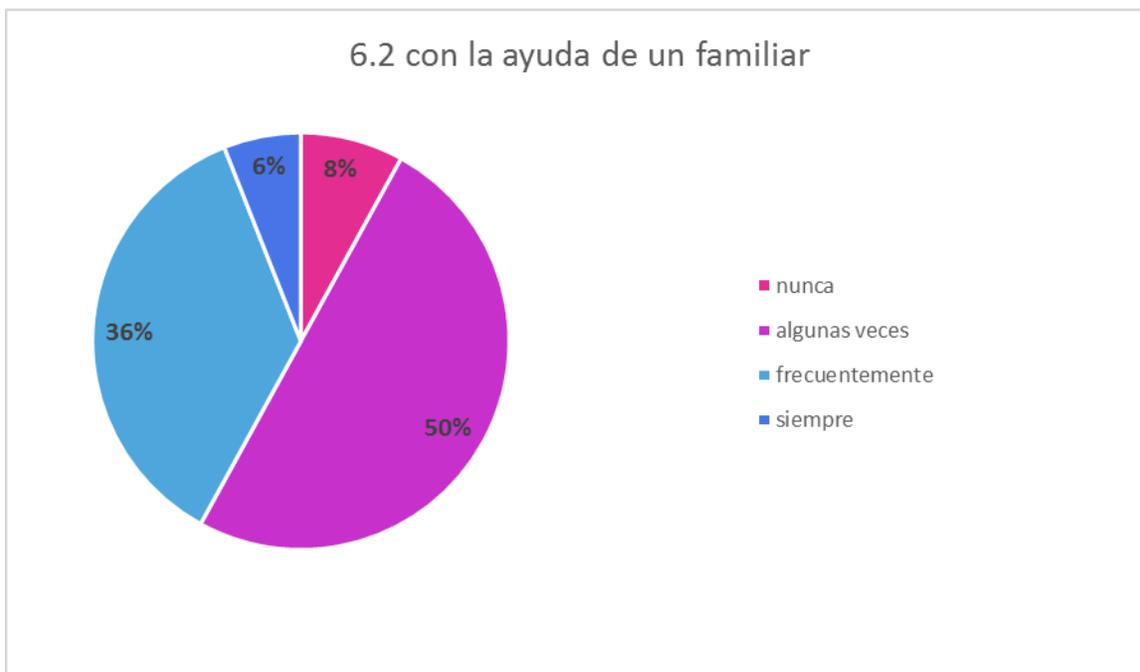
Muchos internos consideran que estar trabajando y teniendo su tiempo ocupado en una labor, los aleja de la tentación de vicios.

En esta pregunta múltiple se indaga sobre los canales de comercialización utilizados dentro del penal por los internos para ofrecer sus artesanías. (ítems 6.1 al 6.6)

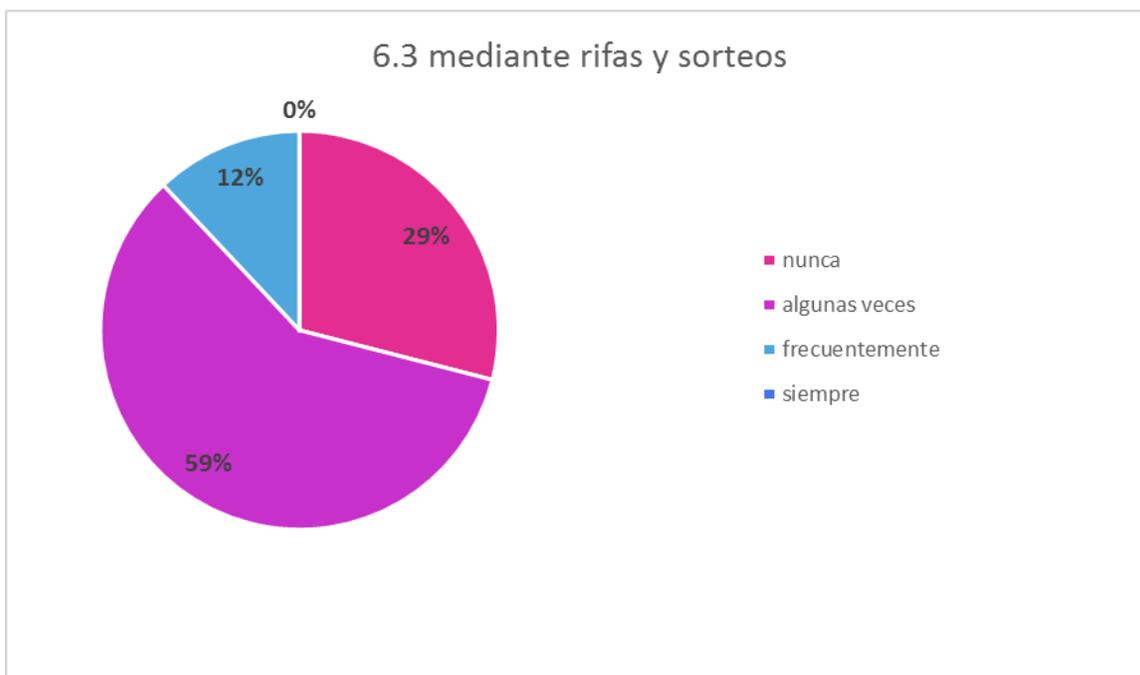
Gráfica 11 Ventas dentro del penal.



Fuente: Autor

Gráfica 12 Ventas con ayuda de familiares.

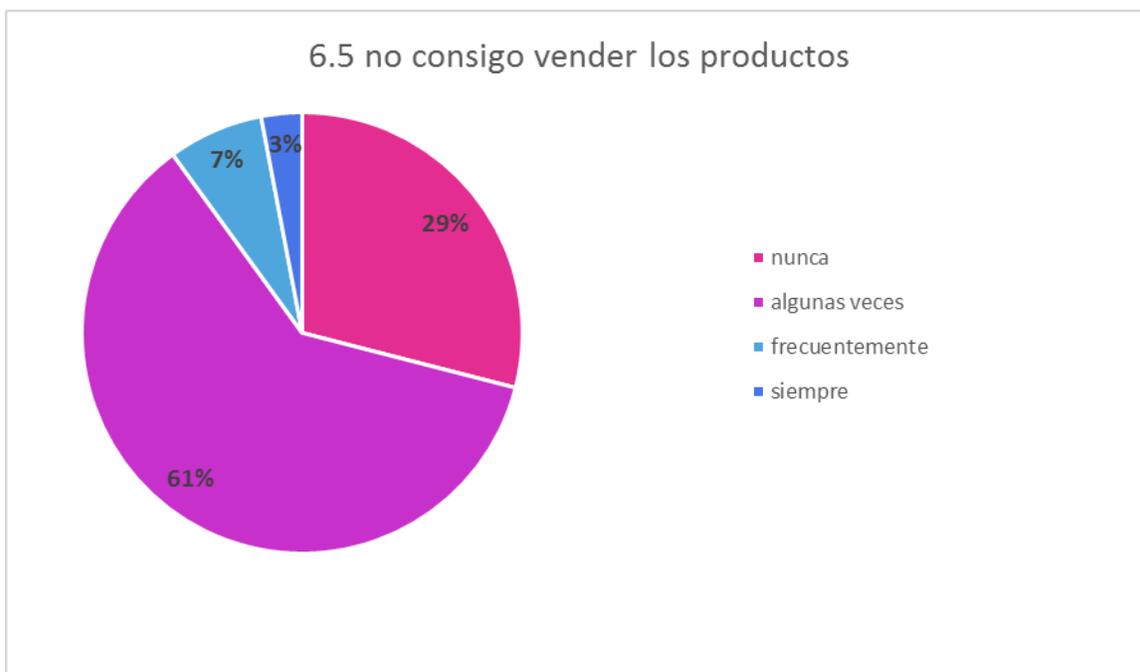
Fuente: Autor

Gráfica 13 Venta mediante rifas o sorteos.

Fuente: Autor

Gráfica 14 Enviándolos a ferias o exposiciones.

Fuente: Autor

Gráfica 15 Personas que no consiguen vender sus productos.

Fuente: Autor

Gráfica 16 Recurren a vender la mano de obra.



Fuente: Autor

En esta pregunta múltiple se indaga sobre la forma en que los internos comercializan los productos por sus propios medios, ya que no tienen un canal de venta apropiado. En estos gráficos se observa que el 43% de los internos frecuentemente venden sus productos dentro del penal a bajos costos, muchas veces los fían.

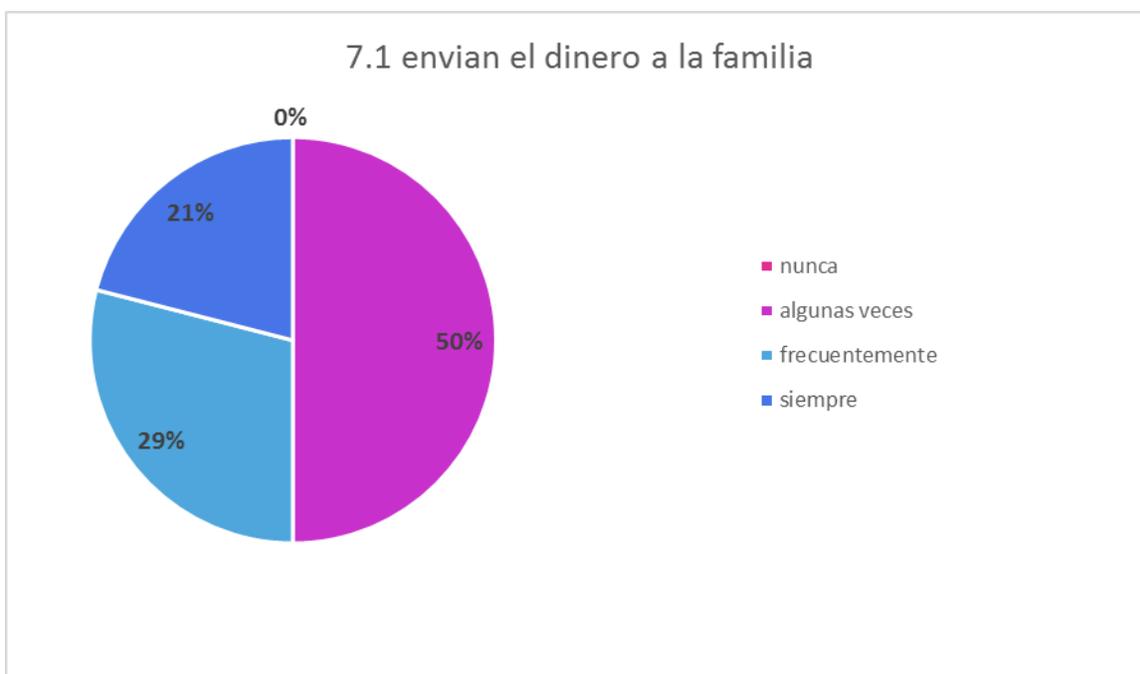
Un 42% de ellos recurren a mandar sus productos a familiares para que les ayuden a comercializarlos. Un 12% frecuentemente utiliza el método de rifas y sorteos ya que consideran que es un método complicado porque lleva mucho tiempo vender las boletas. Con una minoría del 13% están los internos que acumulan su trabajo a la espera de que haya una feria artesanal a la que sean invitados para poder exponerlos, por lo que este método no es bien visto por la mayoría de ellos.

Siendo estos los únicos métodos disponibles para comercializar sus productos, un 61% de los internos manifiesta que algunas veces no consiguen generar ganancias en los productos que ofertan y un 10% nunca los consiguen vender.

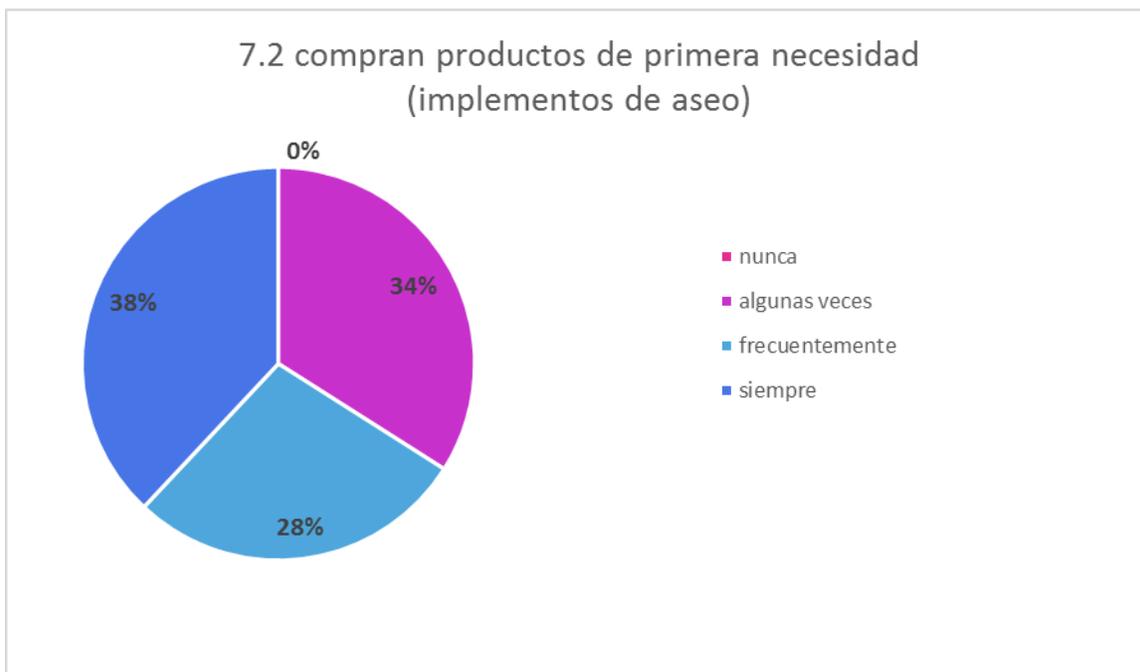
Al no tener un método eficaz para comercializar sus productos, los internos muchas veces recurren a vender su mano de obra, donde un 22% siempre o frecuentemente lo hacen y un 63% alguna vez lo ha hecho.

En esta pregunta se indagará en que invierten el dinero obtenido por la venta de sus artesanías los internos. (ítems 7.1 al 7.5)

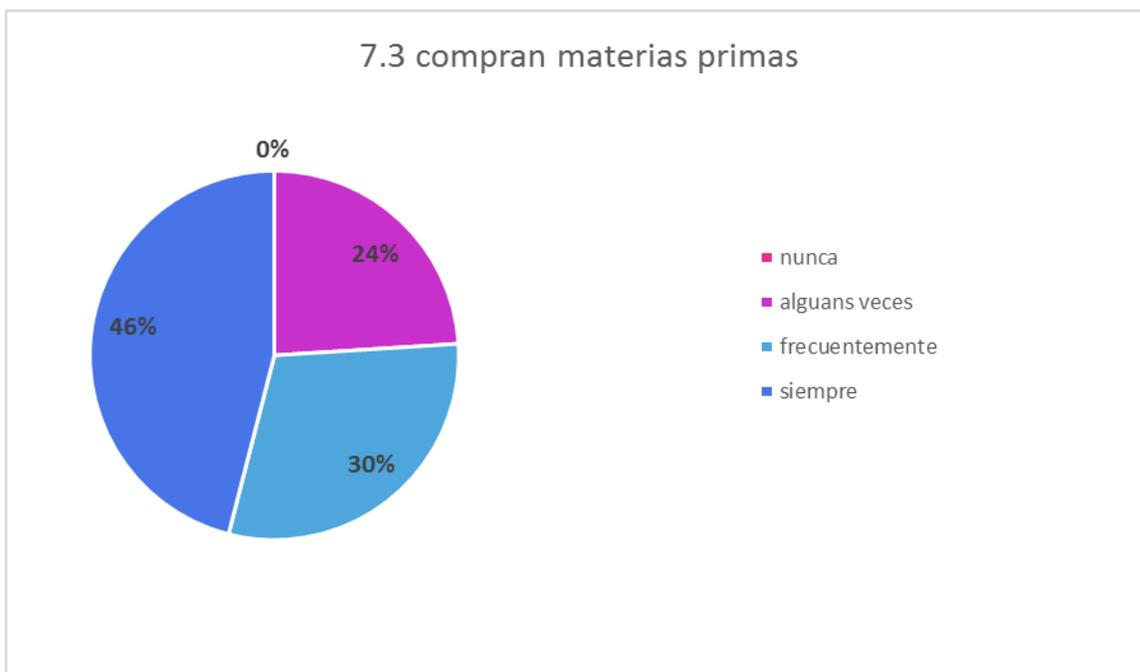
Gráfica 17 Personas que envían el dinero a la familia.



Fuente: Autor

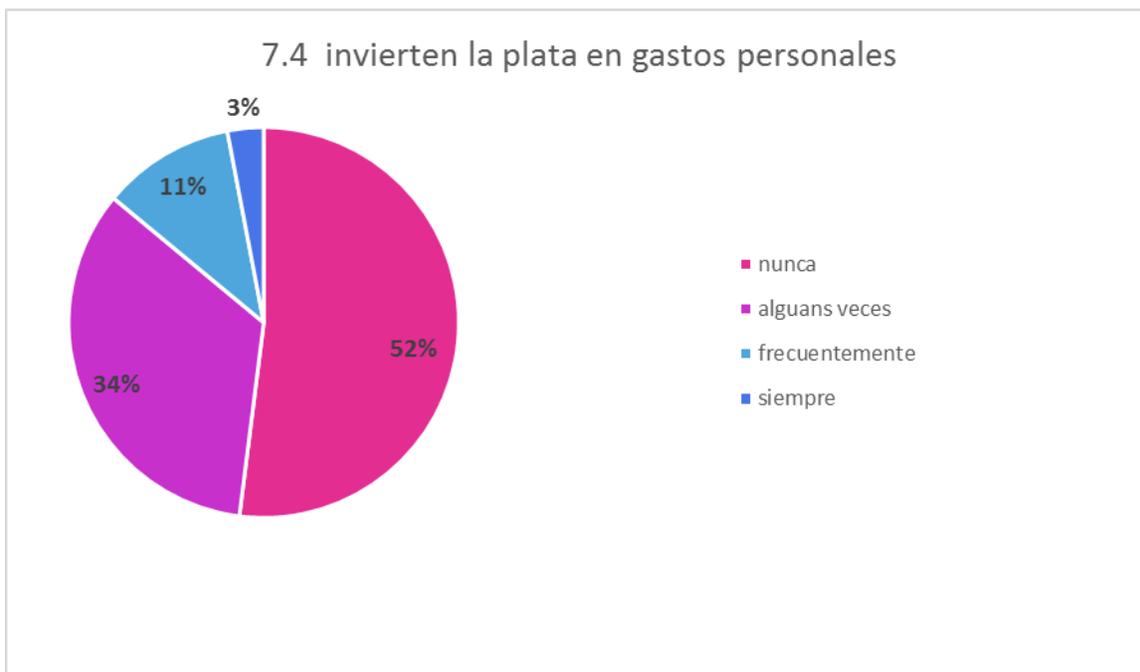
Gráfica 18 Personas que compran productos de primera necesidad.

Fuente: Autor

Gráfica 19 Personas que compran materia prima.

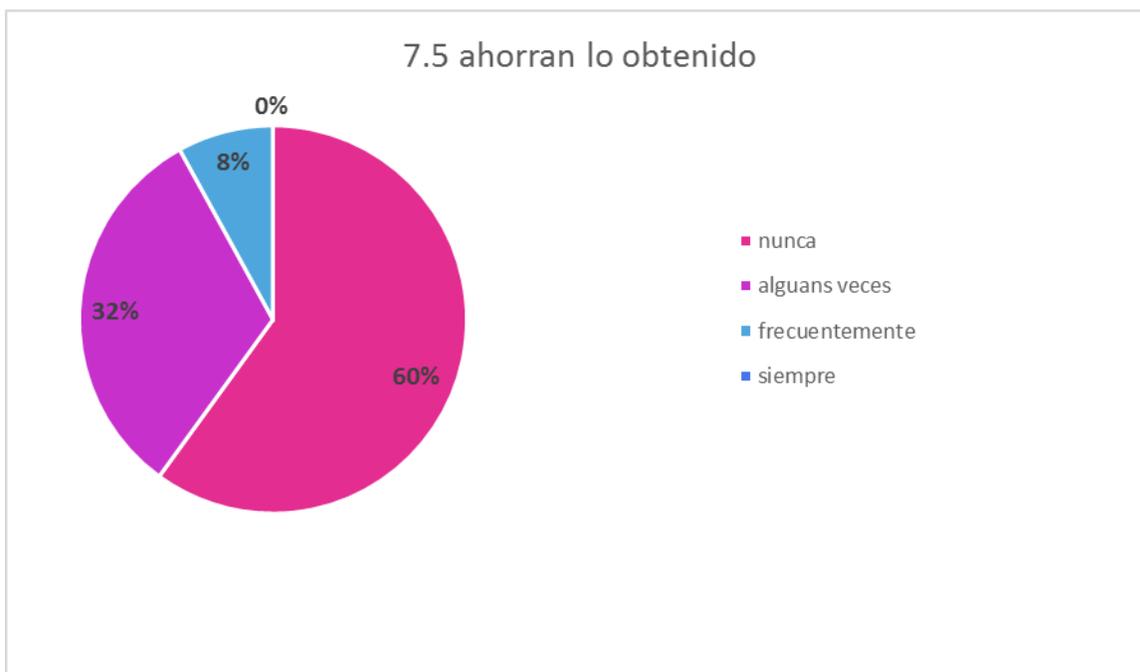
Fuente: Autor

Gráfica 20 Personas que invierten lo obtenido en gastos personales.



Fuente: Autor

Gráfica 21 Personas que ahorran lo obtenido.



Fuente: Autor

En lo que arrojan las anteriores respuestas a la encuesta se observa en que invierten los internos el dinero obtenido por su trabajo, muchos de ellos tienen la responsabilidad de un hogar, el 50% frecuentemente o siempre envía lo obtenido para mantener su familia, contra un 50% que algunas veces lo hacen, ya que también ellos sobreviven de su labor como se puede ver en el segundo gráfico, que muestra que un 66% frecuentemente o siempre utiliza estos recursos para comprar sus implementos de primera necesidad, frente a un 34% que algunas veces lo hacen ya que sus familiares se los envían y así pueden utilizar su dinero en otras necesidades como la materia prima, donde un 76% utiliza parte de sus recursos para volver a comprar materia prima; un 14% de los encuestados dispone de sus ganancias para gastos personales.

Se observa que entre la población de internos ahorrar no es una opción ya que las ganancias no son sustanciales y lo que ganan lo vuelven a invertir en la materia prima o sus gastos.

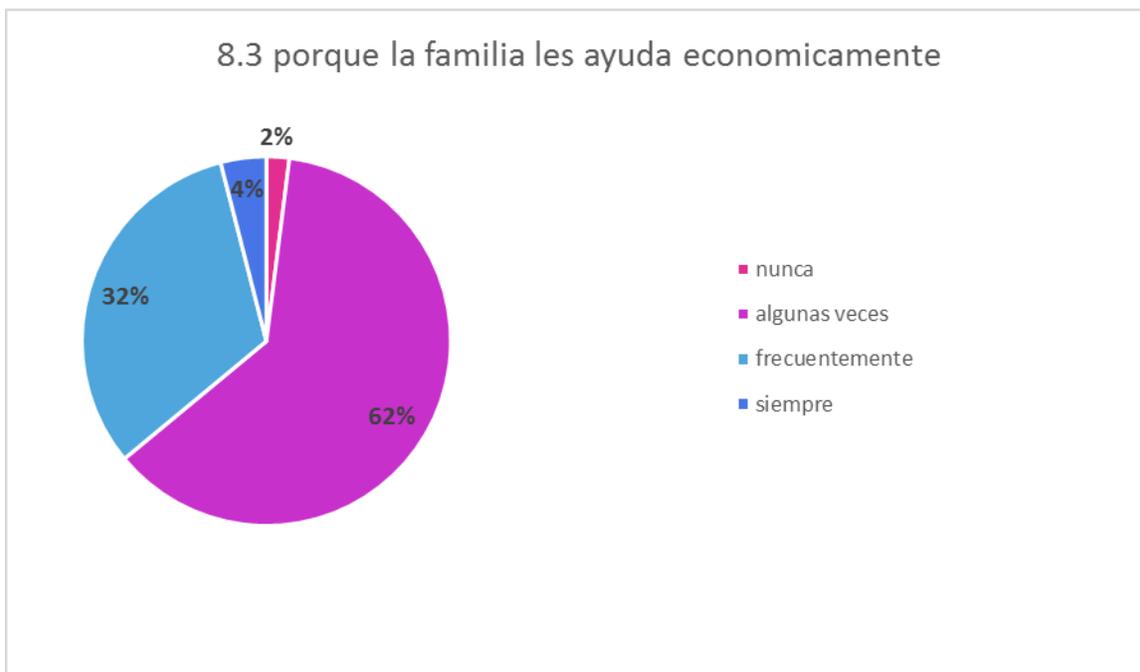
En esta pregunta se reflexiona sobre porque otros internos no se deciden a trabajar elaborando productos artesanales. (ítems 8.1 al 8.5)

Gráfica 22 Opinan que no trabajan por inexperiencia laboral.

Fuente: Autor

Gráfica 23 Opinan que no trabajan por aversión al trabajo.

Fuente: Autor

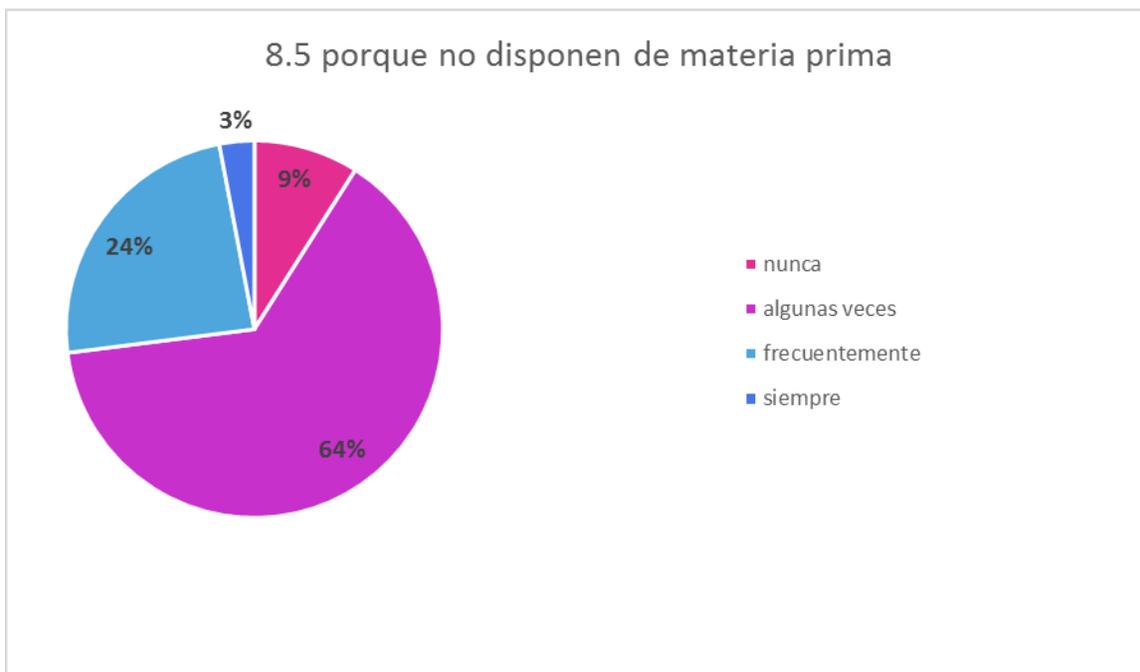
Gráfica 24 Opinan que no trabajan porque tienen apoyo económico familiar.

Fuente: Autor

Gráfica 25 Opinan que no trabajan porque obtienen dinero de otras maneras.

Fuente: Autor

Gráfica 26 Opinan que no trabajan por no tener materia prima.



Fuente: Autor

En las anteriores graficas se aprecia que el 43% de la población cree que por falta de experiencia laboral o por desconocimiento al realizar las labores o artes. En algunos casos el problema es la falta de recursos para conseguir la materia prima con un 27% que piensa que frecuentemente o siempre sucede esto. Mientras que el 44% de ellos piensa que sus compañeros no trabajan por pereza. Otro de los motivos es porque sus familiares les colaboran económicamente con un 34%, así que se pueden dedicar a otras actividades como el estudio o el deporte.

Otra de las opciones que manifiesta la mayoría de ellos con un 47% a favor, es que muchos de sus compañeros no trabajan porque obtienen dinero de otras maneras dentro de los patios.

En esta pregunta se observa la opinión de la población sobre la facilidad para promocionar y vender sus productos ¿te esmerarías más en el diseño y elaboración de los mismos? (ítem 9)

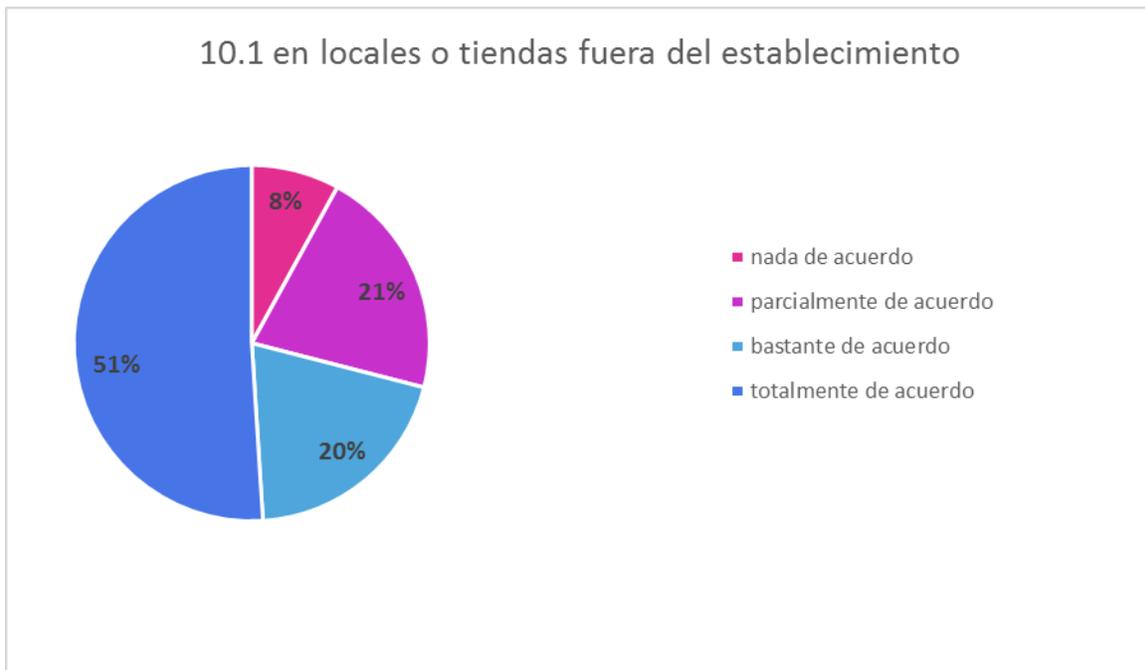
Gráfica 27 Personas que se esmerarían más al tener mejores condiciones de promoción y venta.



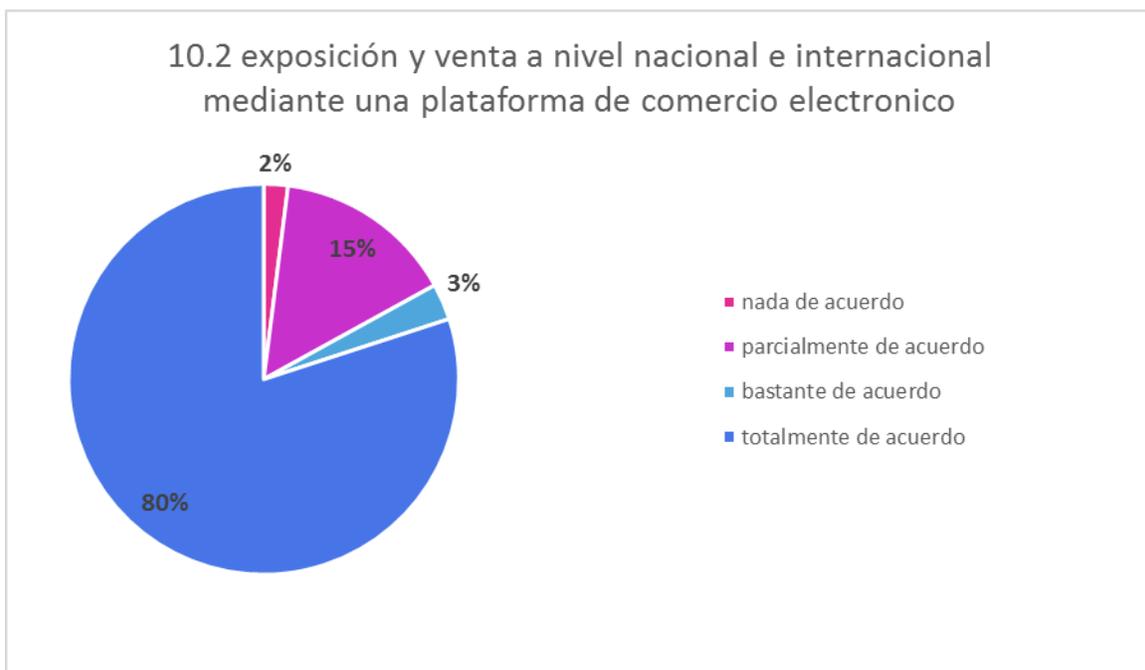
Fuente: Autor

En esta pregunta, el 82% de la población está totalmente de acuerdo, y exponen que muchas veces al no tener como venderlos, los desmotiva para ponerle el empeño necesario. A esto se le suma un 14% que está bastante de acuerdo, lo que lleva a considerar que un 96 % de las personas estarían dispuestas a hacer sus productos con mejores estándares de calidad para obtener reconocimiento y mejores ventas.

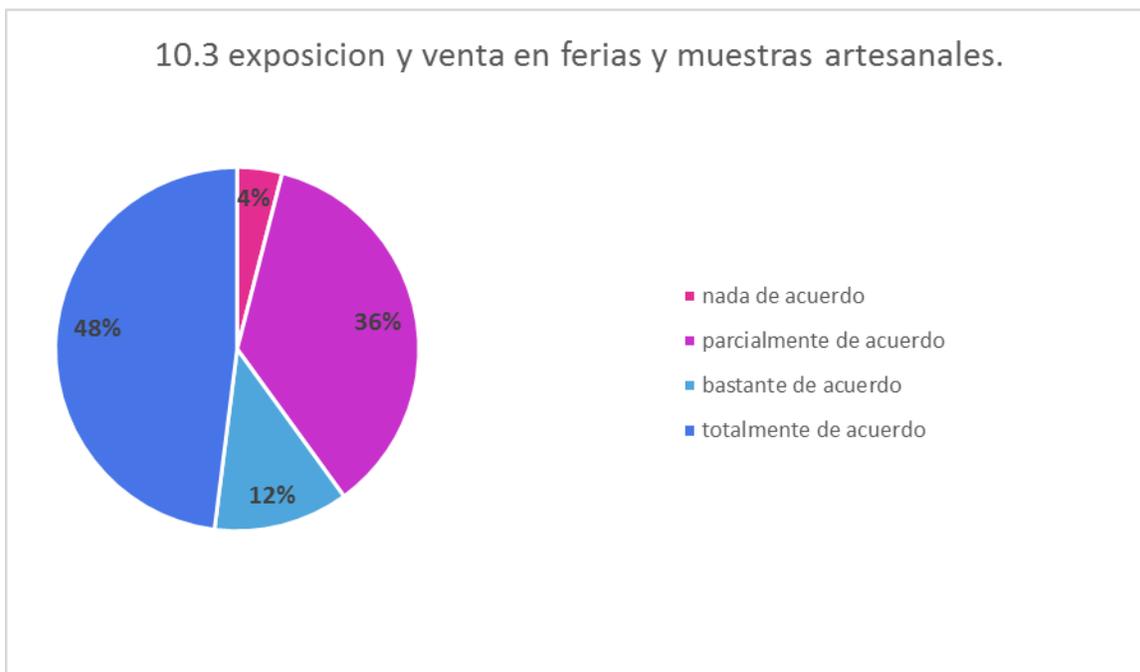
En esta pregunta múltiple se pide valorar los siguientes canales para la promoción y venta de los productos que elaboran. (ítems 10.1 al 10.4)

Gráfica 28 Venta en locales o tiendas fuera del establecimiento.

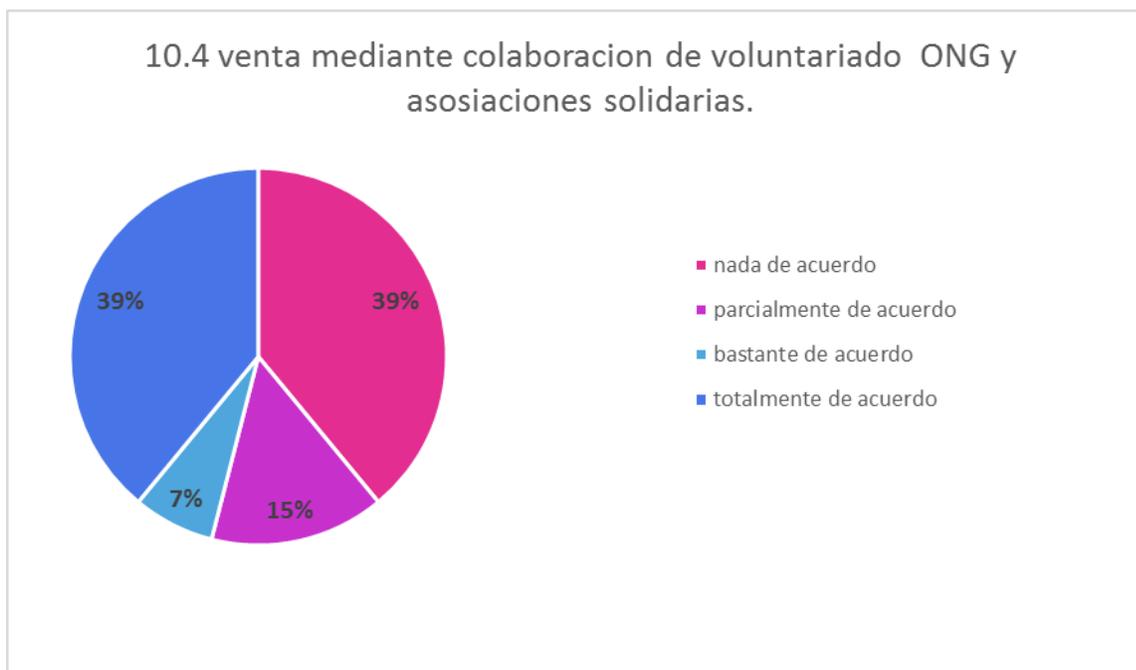
Fuente: Autor

Gráfica 29 Exposición y venta mediante plataforma comercial electrónica.

Fuente: Autor

Gráfica 30 Exposición y venta en ferias y muestras artesanales.

Fuente: Autor

Gráfica 31 Venta mediante la colaboración de voluntariado ONG y asociaciones solidarias.

Fuente: Autor

Un 83% de los encuestados están bastante o totalmente de acuerdo en que una plataforma de comercio electrónico es una buena opción para ofertar y comercializar sus productos.

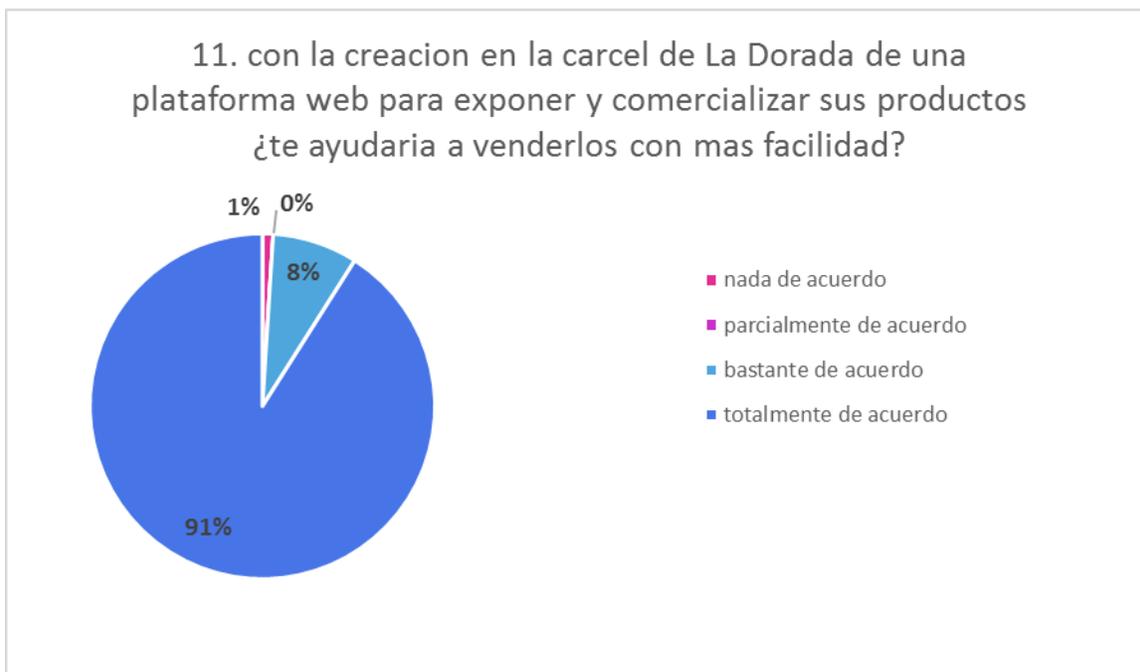
Un 71% está bastante o totalmente de acuerdo, en que ofertar sus productos a través de una tienda o local afuera del establecimiento, es una buena opción para comercializar sus productos. Tan solo un bajo porcentaje estuvo parcialmente de acuerdo en las dos opciones anteriores ya que se verían en la obligación de dar un porcentaje de sus ventas para la manutención de la tienda o plataforma de comercio electrónico.

Otra opción que tiene cabida entre los internos con un 60%, es la de exposición y venta a través de ferias y muestras artesanales con la condición de que sean frecuentes y no una o dos veces al año.

La venta por medio de colaboración del voluntariado ONG tiene un 46% que están bastante o totalmente de acuerdo. Frente a un 15% que no estuvieron muy seguros y un 39% que no está de acuerdo.

En esta pregunta se indaga sobre la opinión de la creación de una plataforma web para exponer y comercializar a través de internet sus productos en la cárcel de la Dorada ¿Te ayudaría venderlos con más facilidad? (ítem 11)

Gráfica 32 La creación de una plataforma web ¿ayudarías a vender con más facilidad?

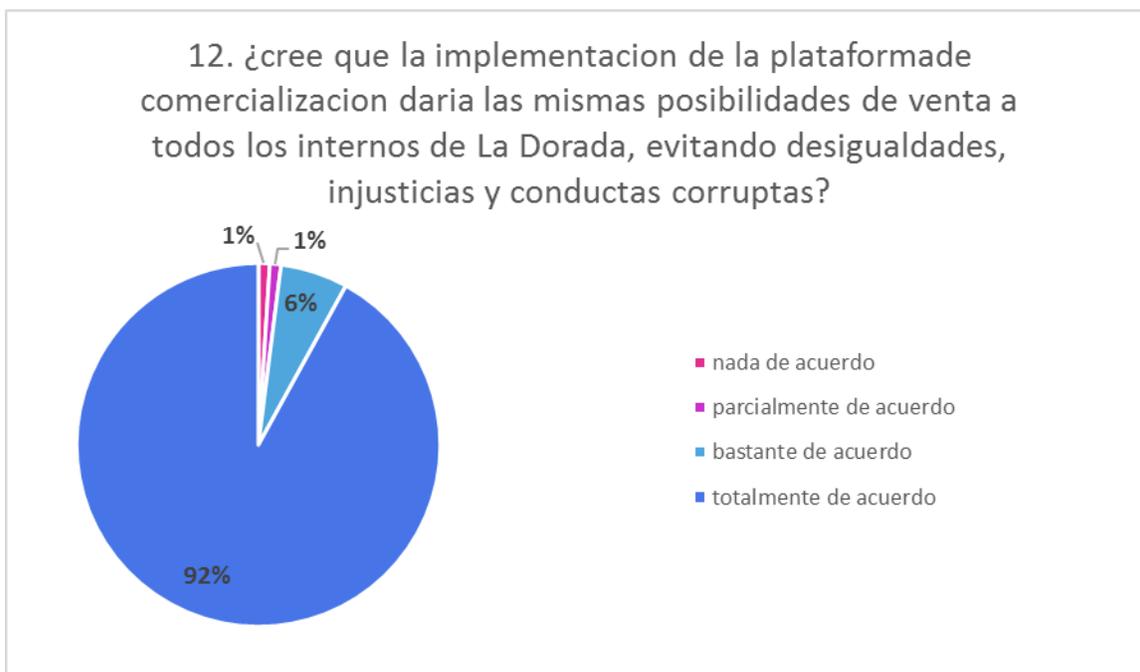


Fuente: Autor

El 91% está totalmente de acuerdo, sumado a el 8% que está bastante de acuerdo se tiene una acogida del 99% por parte de los internos encuestados, donde ven de manera positiva la posible implementación de esta plataforma para poder ofertar sus productos, obtener mejores ganancias y ampliar su nivel de producción.

En esta pregunta se quiere conocer la opinión sobre si al implementar una plataforma comercial daría las mismas posibilidades para ofertar y vender a todos los internos, evitando desigualdades, injusticias y conductas corruptas. (ítem 12)

Gráfica 33 ¿La implementación de la plataforma web dará las mismas posibilidades a todos evitando desigualdades, injusticias y conductas corruptas?



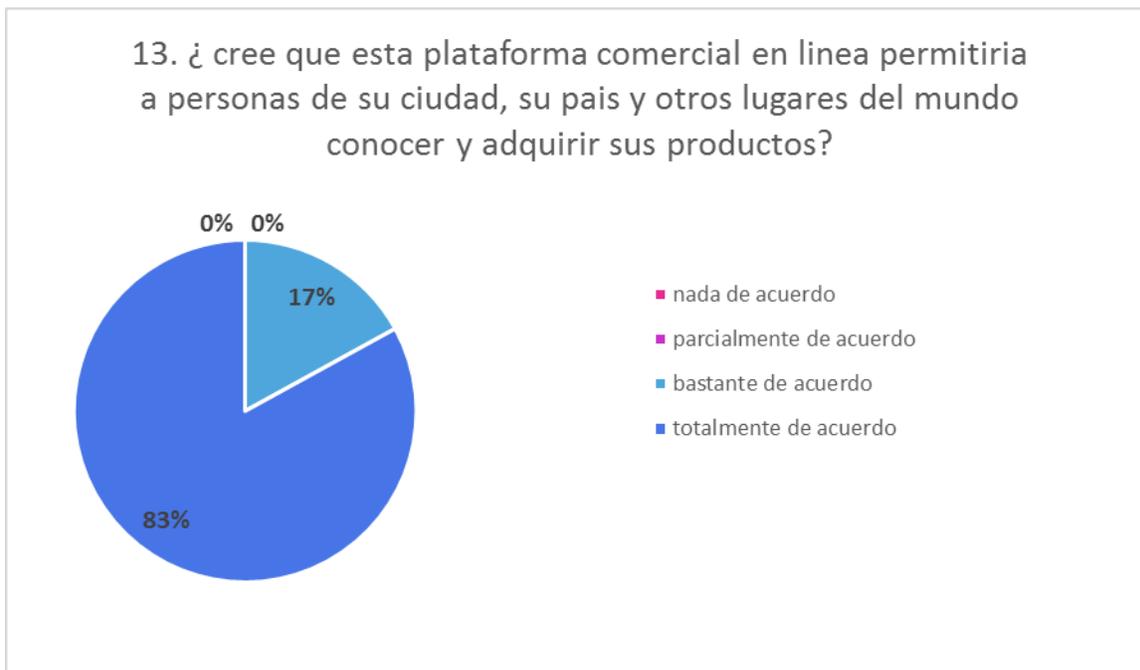
Fuente: Autor

Un 92% de la población está totalmente de acuerdo y un 6% bastante de acuerdo, lo que implica que un 98% de ellos está en concordancia con una plataforma comercial electrónica, ya que todos van a tener las mismas condiciones, posibilidades para ofertar y vender sus productos, al ser administrada por el funcionario encargado del área.

También se observa que el 2% restante que no está de acuerdo o está parcialmente de acuerdo son adultos mayores que desconocen las nuevas tecnologías y muestran poco interés por aprender de estas.

En esta pregunta se analiza la opinión que tienen sobre si una plataforma comercial en línea permitirá a personas de su ciudad, de otros lugares de Colombia y de otros países del mundo a conocer y adquirir tus productos. (ítem 13)

Gráfica 34 ¿Ayudara la plataforma comercial a que las personas de su ciudad, país y otros lugares del mundo conozcan y adquieran sus productos?

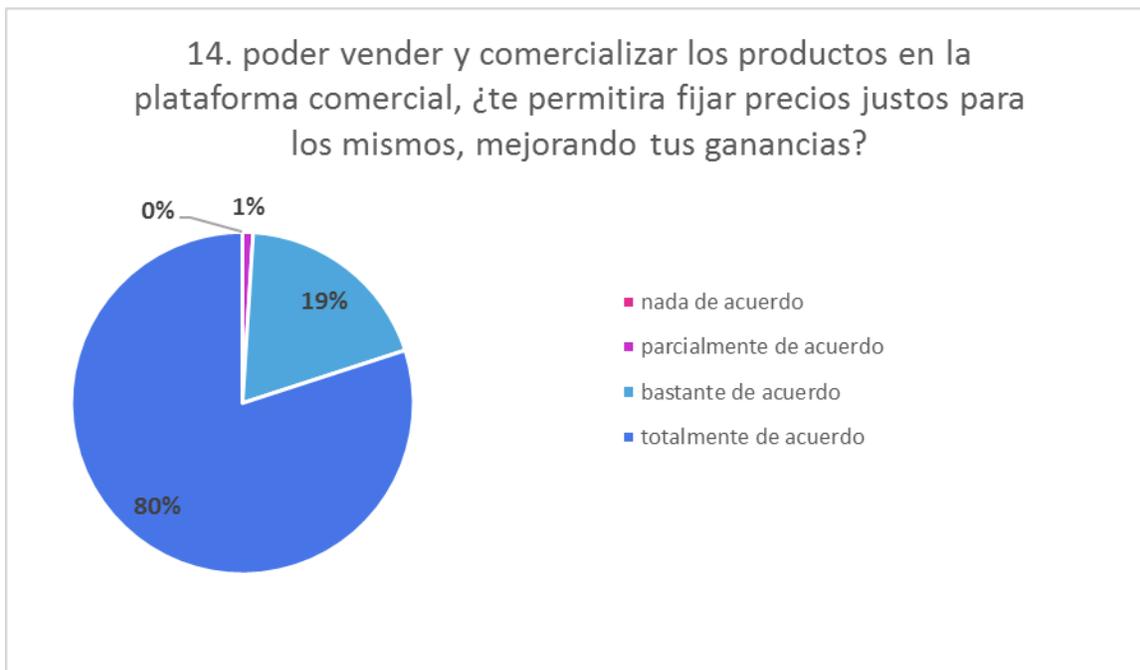


Fuente: Autor

En el grafico se observa que la plataforma comercial ha tenido gran acogida entre los internos que laboran en el área de talleres ya que un 83% está totalmente de acuerdo y el restante 17% está bastante de acuerdo en que con este canal de venta no solo se le podrá ofertar y vender a personas de su círculo social, sino también a cantidad de personas en el territorio nacional e internacional.

En esta pregunta se observa la opinión que genera el poder promocionar y comercializar los productos en una plataforma comercial, le permitiría fijar precios justos para los mismos, mejorando sus ganancias. (item14)

Gráfica 35 Vender los productos en la plataforma comercial electrónica ¿te ayudara a fijar precios justos y mejorar las ganancias?

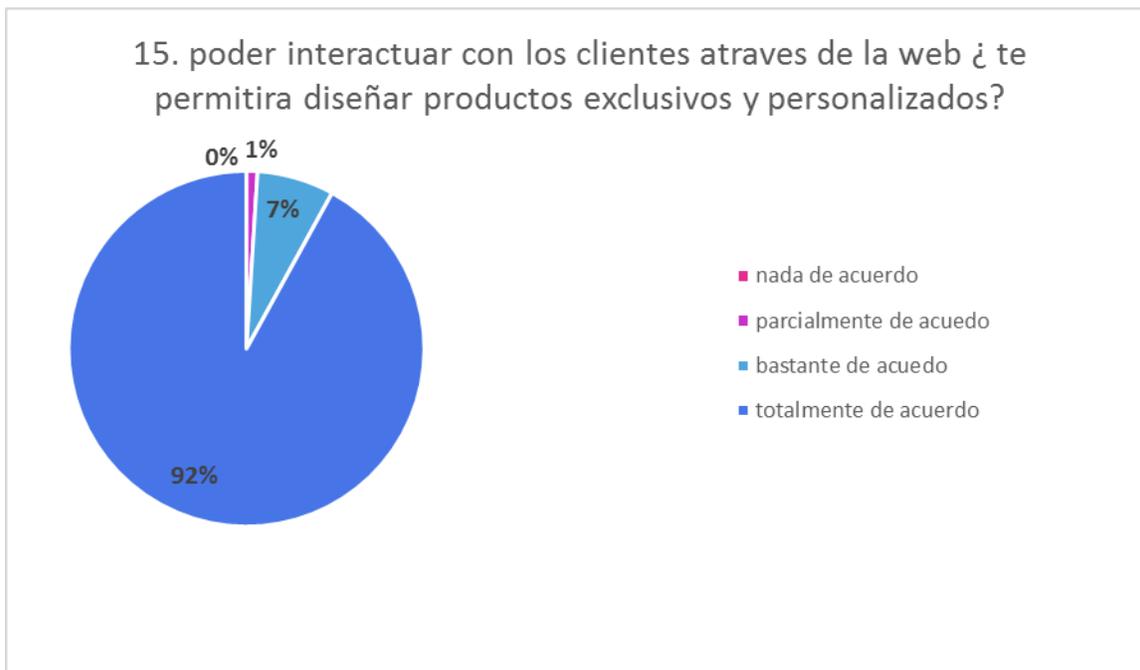


Fuente: Autor

La suma de los que están totalmente de acuerdo con los que están bastante de acuerdo da un resultado de 99% de conformidad, al ofertar y vender todos por el mismo canal de venta, se fijan los mismos precios, mejorando los estandartes de calidad, lo que les permitirá obtener unas ganancias más altas y justas.

En esta pregunta se mide la opción de poder interactuar con clientes a través de la web y si esto permite diseñar productos exclusivos y personalizados. (item15)

Gráfica 36 Poder interactuar con los clientes ¿te ayudara a crear productos exclusivos y personalizados?

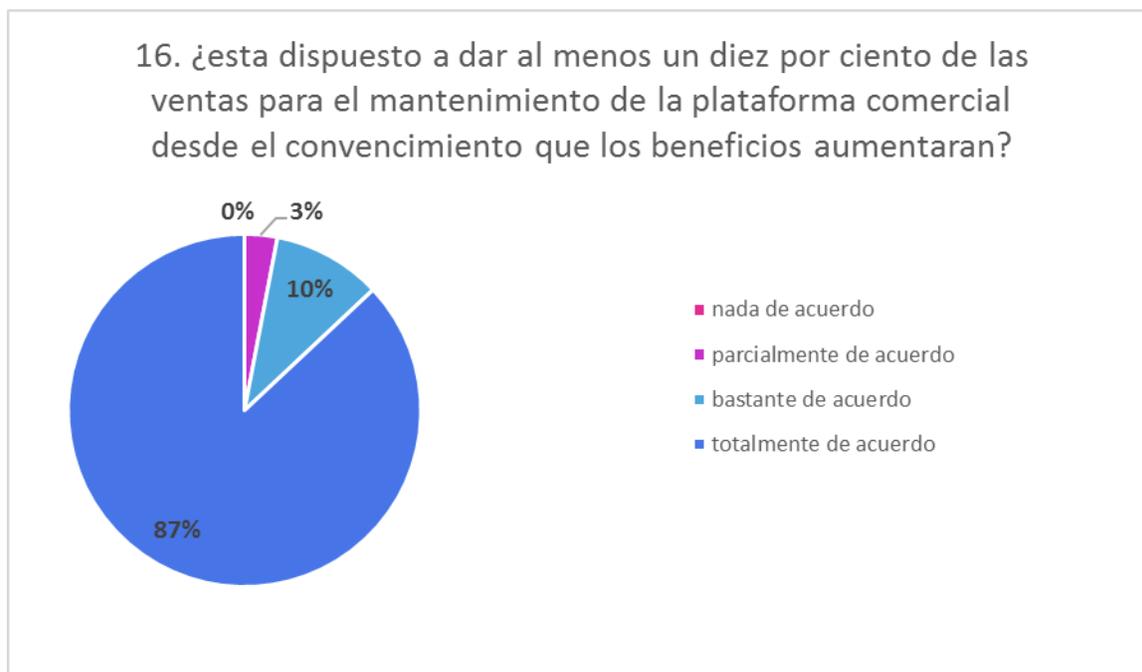


Fuente: Autor

Como se observa en el gráfico, la idea de interactuar con los clientes, diseñar piezas exclusivas por las cuales obtendrán mejores ganancias al ser personalizadas, ha tenido una gran acogida por los internos con un 99%, entre los que están totalmente de acuerdo y los que están bastante de acuerdo, ya que ven en esta una oportunidad para innovar y crear nuevos productos afines a la moda del momento, así como obtener nuevos clientes.

En esta pregunta se busca la disposición de la población a dar al menos un diez por ciento de las ventas para el mantenimiento de la plataforma comercial por internet desde el convencimiento de que mis beneficios aumentarán. (item16)

Gráfica 37 ¿Está dispuesto a dar el diez por ciento para mantener la plataforma comercial sabiendo que los beneficios aumentarán?

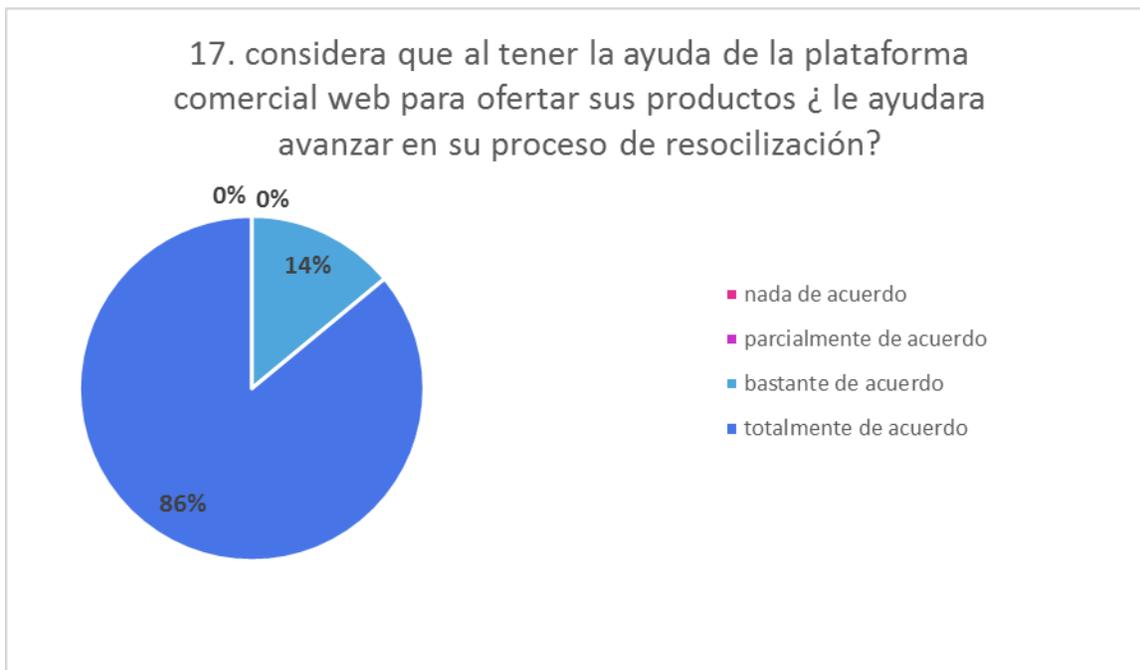


Fuente: Autor

Un 97% de la población está dispuesto a dar un porcentaje de sus ganancias para el mantenimiento de la plataforma comercial electrónica, ya que les genera beneficios a todos. Tan solo un 3% de los que respondieron están parcialmente de acuerdo, ya que todavía no están convencidos que ésta les pueda generar suficientes beneficios.

En esta última pregunta se busca conocer, si los internos consideran que al tener la ayuda de la plataforma comercial web para ofertar sus productos ¿lo ayudaría avanzar en su proceso de resocialización? (ítem 17)

Gráfica 38 Con la ayuda de la plataforma comercial web para ofertar sus productos ¿le ayudara en su proceso de resocialización?



Fuente: Autor

En este último gráfico se observa la percepción que tienen los internos, de si este nuevo canal de venta como lo es la plataforma comercial electrónica y la mejora de sus condiciones de trabajo, les sirve para tener una mejor resocialización, a lo que encontramos que con un 86% totalmente de acuerdo y un 14% bastante de acuerdo, la totalidad de los internos ven esta plataforma no solo como una ayuda para comercializar sus productos, sino también un medio para trabajar honradamente y tener una buena resocialización, por medio de un arte u oficio mientras llega el día de la libertad.

Planteamiento Estructural Que Se Utilizará Para El Desarrollo De La Plataforma De Comercio Electrónico De La EPAMS La Dorada

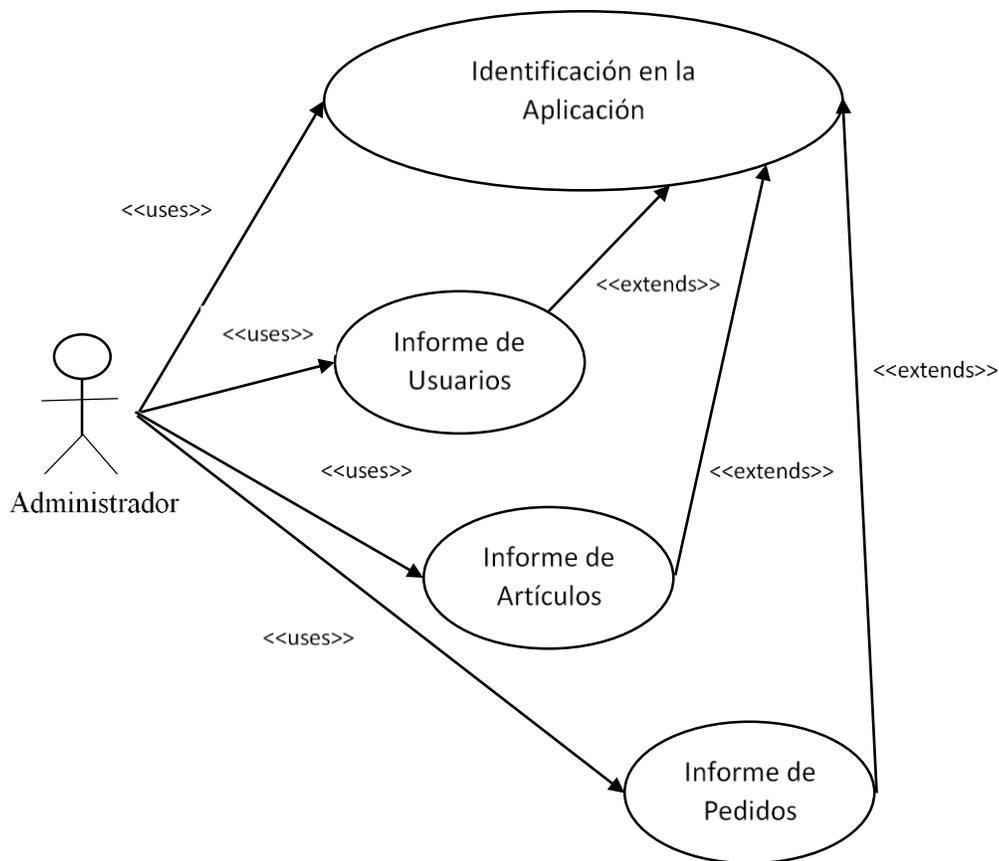
Se diseña la estructura de un sistema de información, que permita la venta online de artículos realizados por los internos de la EPAMS La Dorada, por medio de una aplicación web con ASP .NET MVC, el lenguaje de programación C#, una robusta y segura base de datos en SQL Server. Se implementa el subsistema de recaudación por medio del sistema de cobro online PSE.

Se plantea una opción para el desarrollo una plataforma y comercializar artículos creados por las personas interesadas en el proyecto, se realiza una investigación acorde a las posibles opciones para una plataforma de comercio, teniendo presente las técnicas de comunicación y control de venta de artículos en línea para los internos y los estándares de seguridad, como un sistema de cobro adecuado para una implementación eficiente, ya que se van a efectuar transacciones monetarias, de esta manera mitigar todo margen de error en el sistema.

Se realiza un prototipo estructural del sistema web para la tienda online, el cual muestre el funcionamiento de dicho sistema.

Diagramas para el despliegue del desarrollo

Los siguientes diagramas son generados en Lucid Chart, un aplicativo online basado en los diagramas UML para las buenas practicas del desarrollo del software.

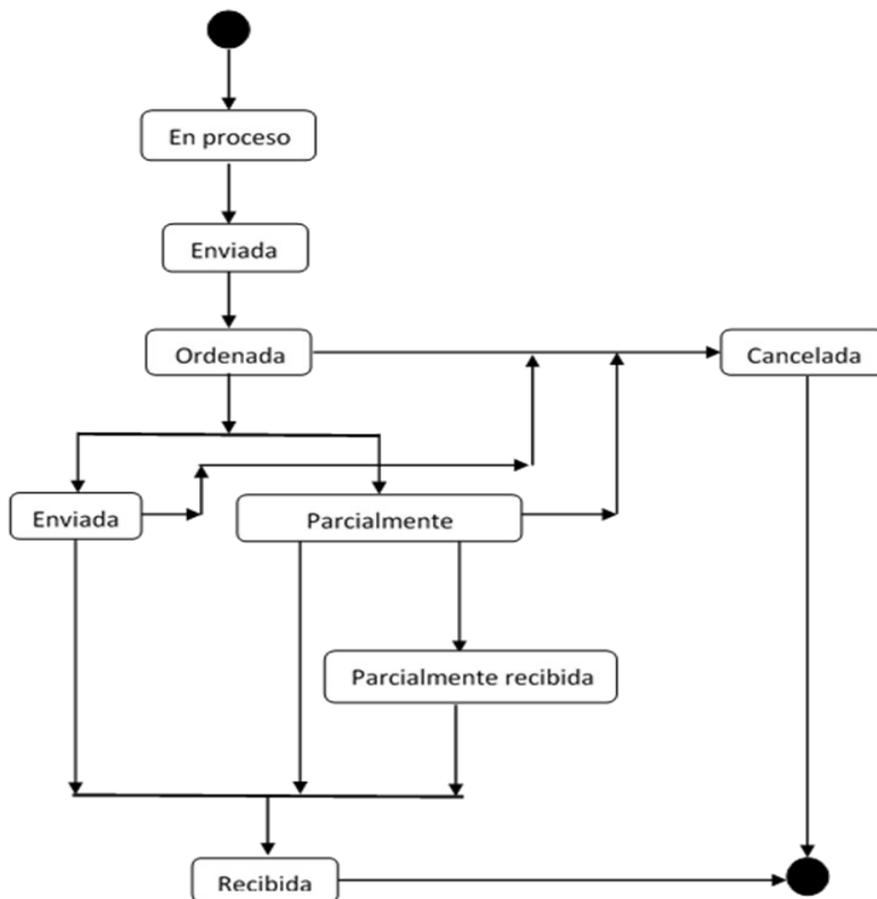
Diagrama caso de uso**Gráfica 39** Diagrama caso de uso.

Elaborado por Santiago López

En el primer diagrama se observa el caso de uso, en él se muestran las posibles acciones del software, los uses son los casos posibles y los extends son las condiciones posibles para el manejo de las actividades.

Diagrama de estados

Gráfica 40 Diagrama de estados.

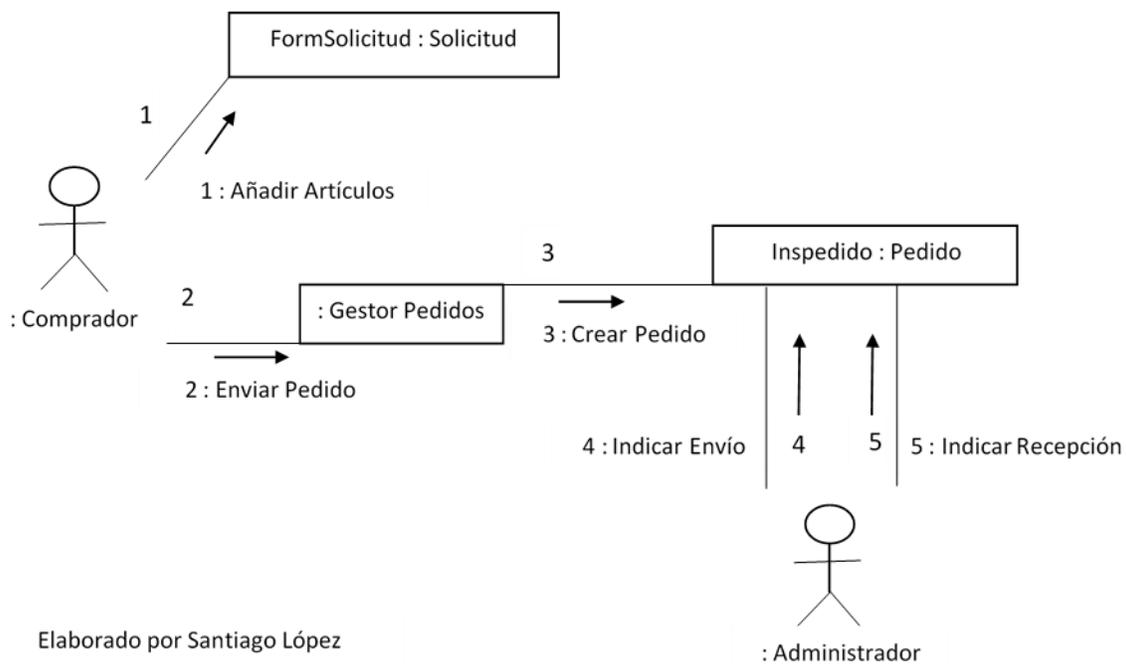


Elaborado por Santiago López.

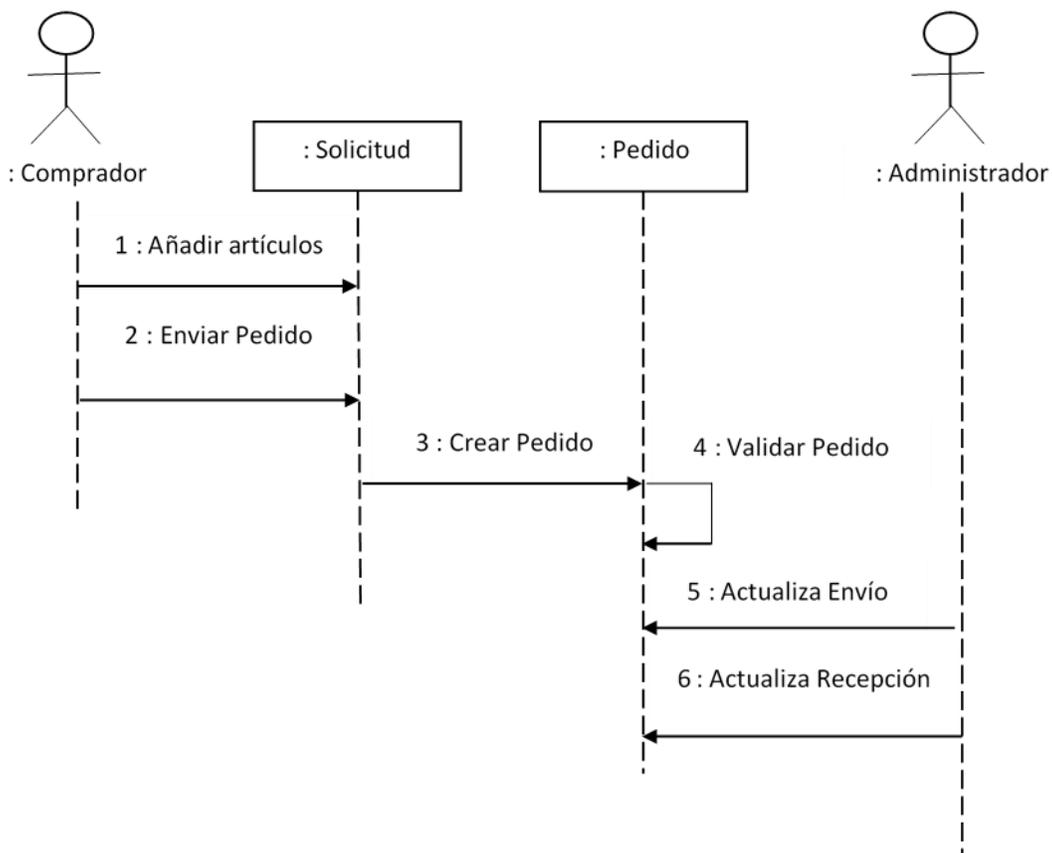
Diagrama de estados se encarga de determinar la lógica como tal del aplicativo, se encarga principalmente de describir el comportamiento de los sistemas.

Diagrama de colaboración

Gráfica 41 Diagrama de colaboración.



El diagrama de colaboración es un diagrama que muestra interacciones organizadas alrededor de los roles.

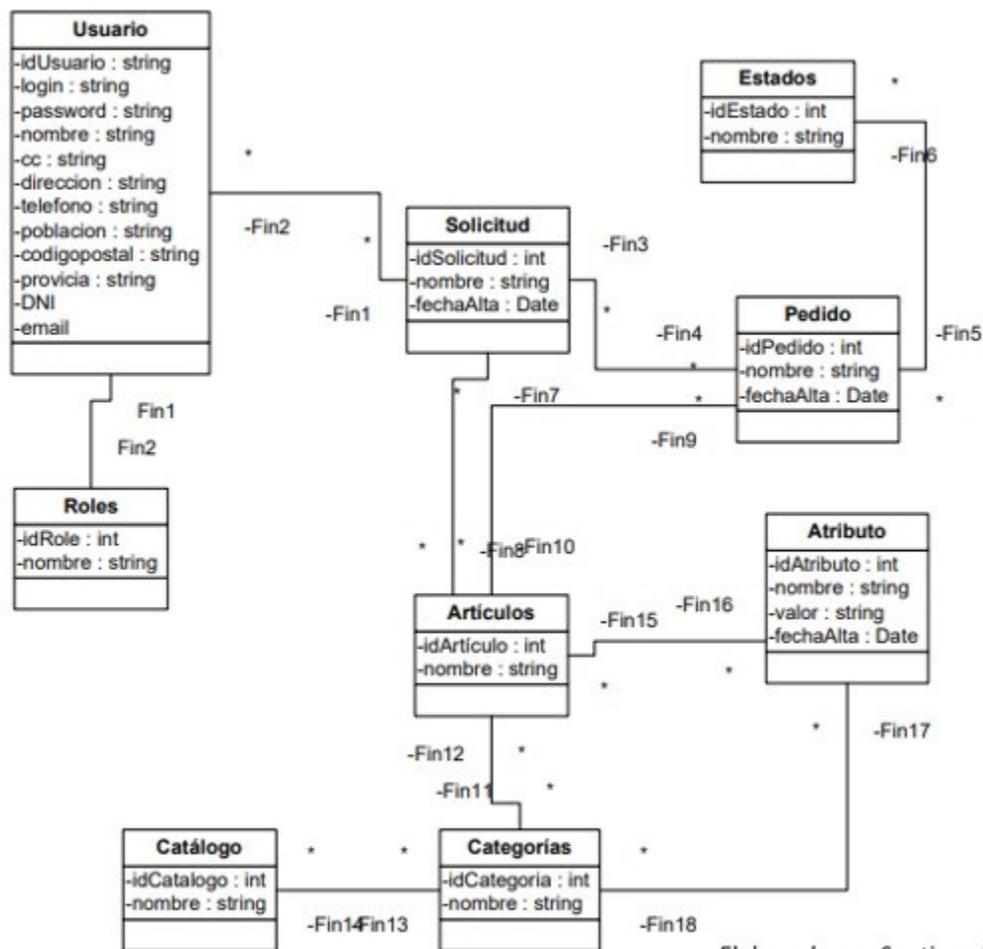
Diagrama de secuencia**Gráfica 42** Diagrama de secuencia.

Elaborado por Santiago López

Diagrama de secuencia es usado para modelar interacción entre objetos en un sistema según UML.

Base de datos relacional

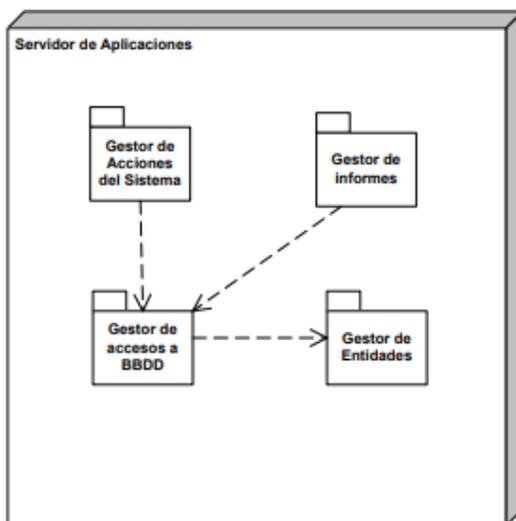
Gráfica 43 Base de datos relacional.



Elaborado por Santiago López

Diagrama de paquetes

Gráfica 44 Diagrama de paquetes.



Fuente: Autor

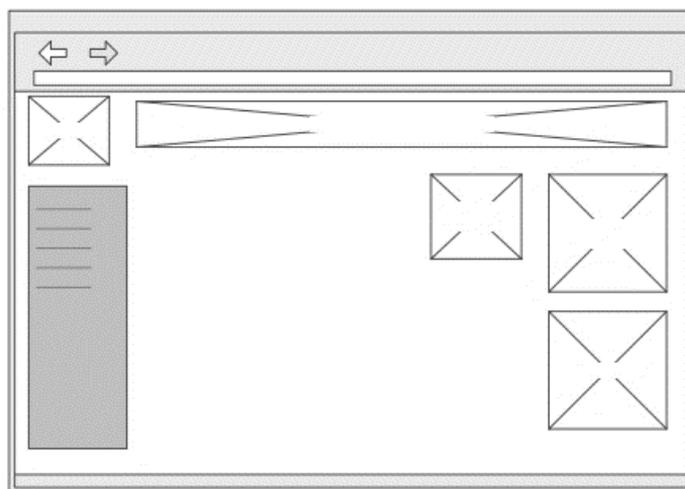
En esta sección se muestra un esquema de cómo se agrupan los distintos elementos que van a formar la aplicación en forma de paquetes

Diseño general para la interfaz

Pantalla inicial Esta pantalla es la que encuentra el usuario cuando navega por primera vez en la tienda virtual.

La pantalla se divide en cuatro partes: la cabecera donde se encuentra el logotipo de la tienda, una imagen que puede ser corporativa o bien un banner con promociones; el menú izquierdo con las distintas opciones que tiene el usuario para realizar, la columna central con datos de marketing sobre la tienda, y a la derecha espacios para incorporar los productos más vendidos, productos con ofertas especiales, etc.

Gráfica 45 Diseño pantalla inicial.

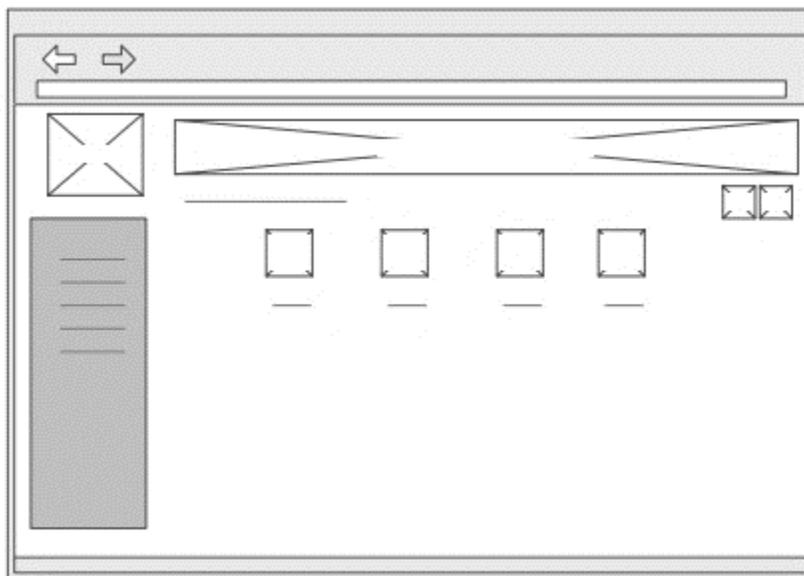


Fuente: Autor

Pantalla de navegación La siguiente pantalla será la que vean los usuarios cuando realicen navegaciones por el catálogo de la tienda.

La navegación se realizará entrando en cada categoría. Sigue manteniendo una estructura muy parecida a la pantalla anterior, pero se sustituye la parte central y derecha por la lista de carpetas (categorías) que haya dentro de la sección elegida.

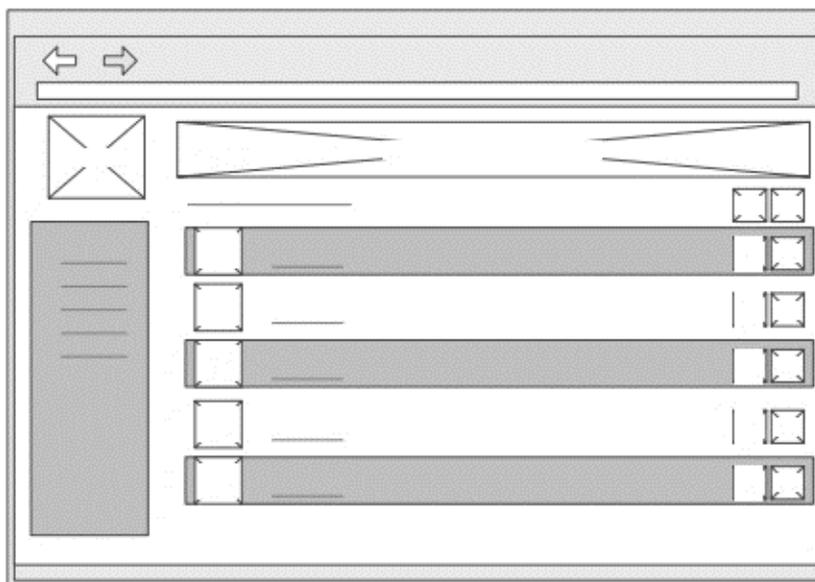
Gráfica 46 Diseño pantalla de navegación.



Fuente: Autor

Pantalla de artículos Esta pantalla aparece después de realizar una búsqueda de artículos o al llegar a una categoría de tipo hoja, es decir, donde ya se encuentran directamente catalogados los artículos.

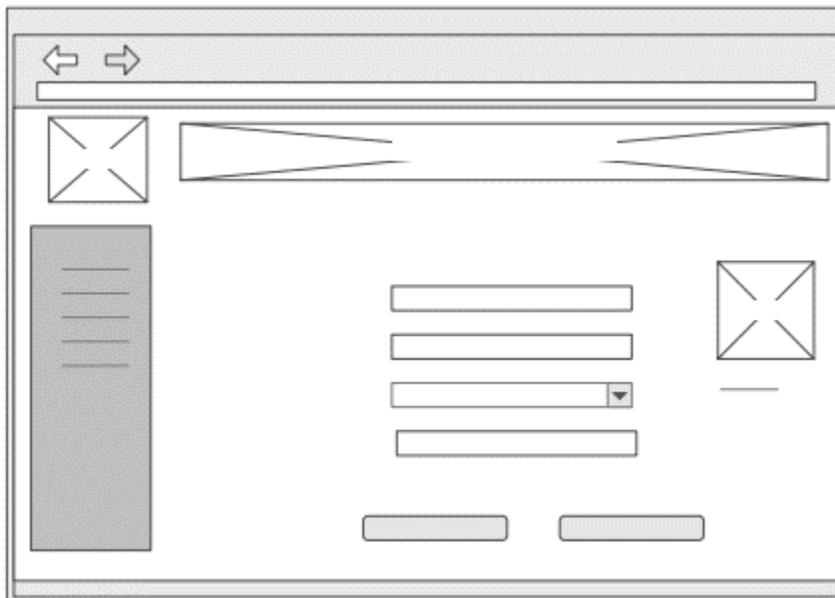
Gráfica 47 Diseño pantalla de artículos.



Fuente: Autor

Pantalla de edición de artículos Esta pantalla es la utilizada para la modificación en el sistema. Ésta se llena desde la categoría dónde aparece el artículo, hasta sus datos básicos o la imagen que se escojas para que aparezca al navegar por el catálogo.

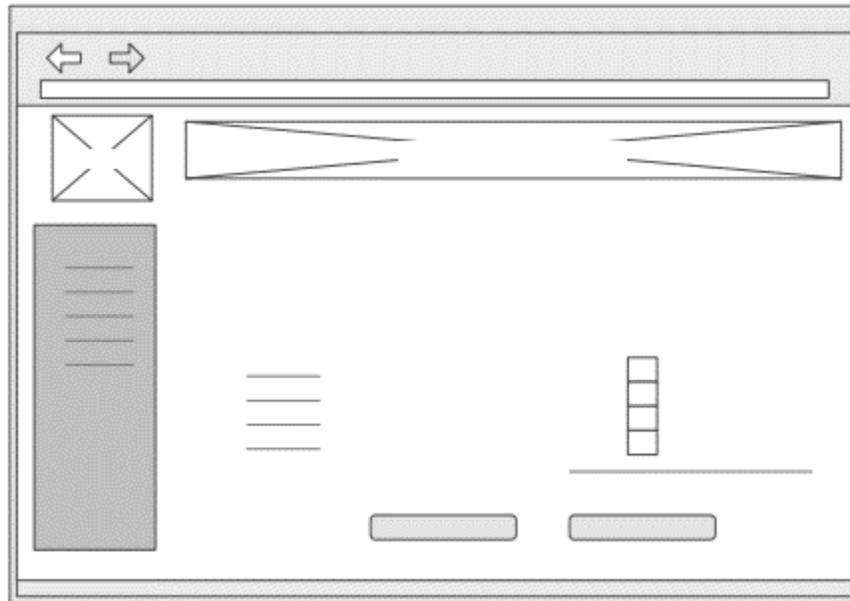
Gráfica 48 Diseño pantalla edición de artículos.



Fuente: Autor

Pantalla de envío de pedido En esta pantalla se muestra el detalle de la actual solicitud y permite al comprador que envíe al sistema el pedido.

Gráfica 49 Diseño pantalla envío de pedidos.



Fuente: Autor

Los gráficos se realizaron en la aplicación: Lucid chart.

Conclusiones

Durante el proceso de investigación en el que se realiza este trabajo de grado se llega a las siguientes conclusiones:

En Latinoamérica no existe una plataforma comercial electrónica que ofrezca los productos realizados por la población privada de la libertad. En el caso de Chile no se encuentran pruebas de funcionamiento de alguna plataforma comercial en el centro penitenciario de San Felipe.

Colombia Libera no es una plataforma comercial para la venta de productos, es una marca comercial que suministra información de diferentes eventos y puntos de venta de los productos realizados al interior de las cárceles colombianas. Los resultados de esta investigación infieren que la plataforma comercial electrónica, es una opción óptima para ofertar y vender los productos realizados por los internos de la cárcel de la Dorada Caldas.

El diseño e implementación de la plataforma comercial electrónica requiere el uso de varios recursos tecnológicos, organizativos y legales que deberán ser evaluados, documentados y aplicados en correspondencias con las particularidades del servicio. La web 2.0 es una opción que se ajusta a los requerimientos para crear una plataforma comercial donde los internos suban imágenes e información de sus productos y reciban opiniones y pedidos de los clientes.

Recomendaciones

La propuesta que le puede traer beneficios tanto a los internos, como a los centros penitenciarios para los procesos de resocialización. Un funcionario o interno encargado administraría la plataforma comercial electrónica, donde sus compañeros subirán las imágenes de sus productos, sus características y especificaciones, precio, así como recibirán pedidos personalizados.

Ya que cómo pudimos observar en el resultado de las encuestas, tuvo una gran acogida la idea, expresando así la mayoría de ellos sus esperanzas en la entrada en funcionamiento de esta, para mejorar sus condiciones laborales y sus ingresos, así como la motivación por el trabajo.

ACTIVIDAD	Mes 1	mes 2	mes 3	Mes 4	mes 5	mes 6
Investigación de antecedentes e información.	X	X				
Salida al área de talleres para realizar encuestas.			X	X		
Análisis y organización de la información recolectada.					X	
Presentación trabajo final y artículo científico.						X

Fuente: Autor

Referencias Bibliográficas

- Almenara, J. C. (2003). Las nuevas tecnologías en la actividad universitaria. medios y educación vol. 20, 81-100.
- Alzina, R. B. (1989). Métodos de investigación educativa: guía práctica.
- Aramburu, D. V. (2014). La influencia de las redes sociales de Internet en las prácticas, hábitos y técnicas de los periodistas españoles (tesis doctoral). Universidad Complutense Madrid.
- Basalo. (2014). Desarrollo web. <http://www.desarrolloweb.com/articulos/que-es-angularjs-descripcion-framework-javascript-conceptos.html>
- Bermúdez, G. T., García, V. H., & Giraldo, L. (2013). Modelo de implementación de soluciones de comercio electrónico. Ingenierías Universidad de Medellín vol. 12 (23), 131-143.
- Bravo, R. S. (2003). Técnicas de investigación social: teoría y ejercicio. Chile, E.d. (agosto de 2016). el trabajo. <http://www.eltrabajo.cl/portal/recluso-creo-pagina-web-para-que-reos-vendan-sus-productos-artesanales/>
- CLACSO, B. (2014). Biblioteca CLACSO. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/>
- Clercq, L. d. (2009). Web 2.0 nuevas formas de aprender y participar. ¿qué es la web 2.0?
- Colombia, A. (s.f.). PSE. <https://www.pse.com.co/como-funciona>
- COLOMBIANO, C. P. (2000). LEY 599. Decrecimiento. (2014). ¿Qué es el proceso productivo? <http://www.decrecimiento.info/2014/11/que-es-el-proceso-productivo.html>.
- Definición, C. (2011). Concepto definición. <http://conceptodefinicion.de/comercializacion/>

Del Rincón, D. A. (1995). Técnicas de investigación de las ciencias sociales.

Elena Borau Boira, F. G. (2013). Dialnet.

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4546163>

García. (2014). Hatsnews. <https://www.hatsnew.com/2014/06/17/las-mejores-plataformas-de-comercio-electronico-del-mundo/>

Global, G. (s.f.). GCF Aprende libre.

https://www.gcfaprendelibre.org/tecnologia/curso/informatica_basica/aplicaciones_web_y_todo_acerca_de_la_nube/1.do

Gómez, G. R., Flores, J. G., & Jimenez, E. G. (1996). Metodología de la investigación cualitativa.

Herrero, M. C. (2008). Universidad Complutense de Madrid.

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/emp/Numer_14/Sum/4-04.pdf

Impec (2021). Glosario de términos. <https://www.inpec.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>

Margaix-Arnal, d. (2007). Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. El profesional de la información vol. 16, n.2, 95-106.

Martinez, S. M. (2009). Creación de una fundación para la comercialización de los productos elaborados por los internos de las penitenciarías de Bucaramanga y área metropolitana. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/711/digital_17349.pdf?sequence=1&isAllowed=y, 12.

Nacional, E. P. (2013).

http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/TRATAMIENTO/Res_3190_2013.PDF 85

Nacional, E. P. (2013). Resolución número 003190.

http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/TRATAMIENTO/Res_3190_2013.PDF

Nodarse, F. F. (2013). Sobre comercio electrónico en la web 2.0 y 3.0. Revista cubana de ciencias informáticas vol.7(3), 96-113.

O'reilly, T. (2005). Web 2.0 Compact definition.

http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web_20_compact_definition.html

Pereda. (2017). Innovación de Chile. <http://www.innovacion.cl/2017/02/conoce-asombra-emprendimiento-social-que-mejora-las-condiciones-carcelarias/>

Perez, J. Y. (2015). Definición de Artesanía. <http://definicion.de/artesania/>.

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2010. Actualizado: 2010.

Definición de taller (<https://definicion.de/taller/>) Quispe. (2014). Apuntes de CEH y seguridad. <http://apuntesdecehyseguridad.blogspot.com/>

Rincón, S. D. (2015). Imaginarios sobre el tratamiento penitenciario en los internos e internas reclusos en establecimientos penitenciarios y carcelarios del área metropolitana de Bucaramanga. Subjetividad y procesos cognitivos, vol.19 (2), 41.

Sanchez, C. M. (2015). Periódico El Espectador.

<http://www.elspectador.com/noticias/bogota/presos-carcel-modelo-encuentran-artesantias-su-recuperacion-articulo-594562>

Serrano, G. P. (1994). Investigación cualitativa: retos e interrogantes. Madrid: La Muralla.

Silva, N. B. (2018). Cámara Colombiana de Comercio Electrónico.

<https://www.ccce.org.co/biblioteca/marco-regulatorio-del-ecommerce>

Silva, N. B. (2018). Marco regulatorio del comercio electrónico.

Swaminathan, v., lepkowska-white, e., & Rao, b. p. (1999). Browsers or Buyers in Cyberspace? An Investigation of Factors Influencing Electronic Exchange. *journal of computer mediated communication* vol.5 (2). <http://jcmc.indiana.edu>. 86

Toapanta, V. E. (2006). Repositorio Universidad técnica de Cotopaxi
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/536/1/T-UTC-1052%281%29.pdf>

Vargas, M. A. (2008). Aspectos determinantes en la pedagogía de la resocialización. *Nomadas. critical journal of social and judicial sciencies*, vol. 20, num.4.

Vilaseca Requena, J., Artola, A. M., & Ardura, I. R. (2008). El comercio electrónico en perspectiva de: Dinámica y desencadenantes. *Investigaciones Europeas de dirección y economía de la empresa*, 55-66.

Vivar, J. M., & Herreros, M. C. (2007). Blogs y Periodismo en la red. *bibliotecas de ciencia de la comunicación*, 6.

Weinberger, D. (2000). *Manifiesto Cluetrain*. Estados Unidos: Basic Books.