

Introducción

Autor: Marco Ant. Gutiérrez Delgado¹

Internet fue creada por el departamento de defensa en los Estados Unidos en la década de los 70's, la agencia de proyectos avanzados de la investigación de la defensa (DARPA) realizó investigaciones sobre la interconexión de computadoras y luego se creó la red ARPANET, que puede decirse que es la madre de Internet.

El crecimiento tan acelerado de la red sobrepasó rápidamente todos los pronósticos convirtiéndose a la fecha en la red de redes. En 1993, la red Internet deja de ser la red de instituciones gubernamentales y universidades para convertirse en la red pública más grande del mundo.

Cuando se habla a Internet se piensa en una gran red de computadoras a nivel mundial, en la cual podemos encontrar de todo tipo de información, por sus características Internet es una red WAN, que significa Red de Área Extensa, por lo tanto se puede comunicar por medio del correo electrónico en un instante con otra persona que se encuentre en otro país.

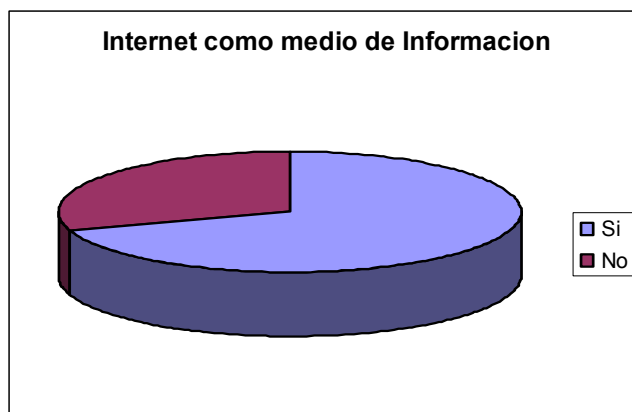
El propósito de Internet es ser una superautopista de información, donde exista una comunicación entre diferentes colegios, bibliotecas, empresas y hogares para tener acceso universal a una información de calidad que eduque, informe y entretenga. En el año 1998 se tenían conectados unos 148 millones de ordenadores y la cifra sigue en ascenso.

Según encuesta realizada en 20 establecimientos comerciales del distrito de Guápiles, cantón de Pococí, el 70% de la empresas encuestadas utilizan Internet como

¹ Bachiller en Informática. Candidato a Licenciatura en Informática con Ênfasis en Redes y Sistemas Telemáticos. Correo electrónico: marcogd@costarricense.cr

medio de Información y tan sólo el 30% no lo hace, de tal forma que la red de redes se convierte cada vez más en un medio de comunicación muy importante como fuente de información. (Ver gráfico #1.)

Gráfico #1



Fuente: Sondeo realizado en Guápiles, durante 1 semestre 2005

Son muchos los servicios que brinda Internet, entre ellos se destacan, transferir archivos, tener acceso remoto a un ordenador desde otro país, la posibilidad de enviar y recibir correos electrónicos, porque cada computadora tiene una dirección IP, la cual es única y con ésta nos pueden localizar.

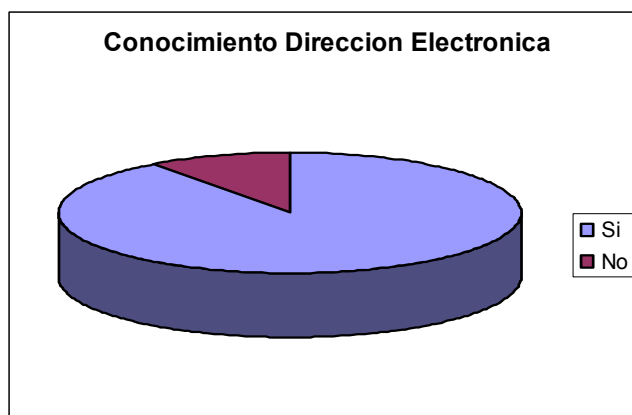
El servicio de información de Internet más conocido es el WWW, que significa por sus siglas en inglés World Wide Web, éste se basa en la tecnología de hipertexto, la mayor parte fue desarrollado por CERN, el Laboratorio Europeo de Física de Partículas, pero aún esta trabajándose en él para su mejoramiento.

Las ventajas de la WWW son las siguientes, poder localizar y acceder información de una máquina remota, también puede presentar textos, gráficos e imágenes fotográficas y

además se pueden reproducir sonidos e imágenes de video de grabaciones almacenadas en un equipo remoto.

Según la información obtenida de las empresas del cantón de Pococí, es interesante mencionar que el 90% de las empresas saben que es una dirección electrónica y sólo el 10% lo desconocen, ya que de esta manera se pueden localizar los negocios en Internet de una manera rápida y sencilla, muy similar al correo tradicional, una dirección electrónica es única para un negocio a nivel mundial. (Ver gráfico #2.)

Gráfico #2



Fuente: Sondeo realizado en Guápiles, durante 1 semestre 2005

Comercio electrónico

Por medio de Internet nacen nuevas tendencias para que las empresas puedan comunicarse entre sí, logrando eliminar costos y entregando un producto o servicio de calidad, las nuevas tendencias de comercio electrónico se logran por medio de la Web haciendo la publicación de un sitio para lograr la compra y venta de los productos, ahora se

compra en línea, con un “carrito de compras virtual”, el cual se puede llenar con los productos que la empresa nos brinda, las nuevas tecnologías forman oportunidades para competir y los beneficiados directos son los clientes.

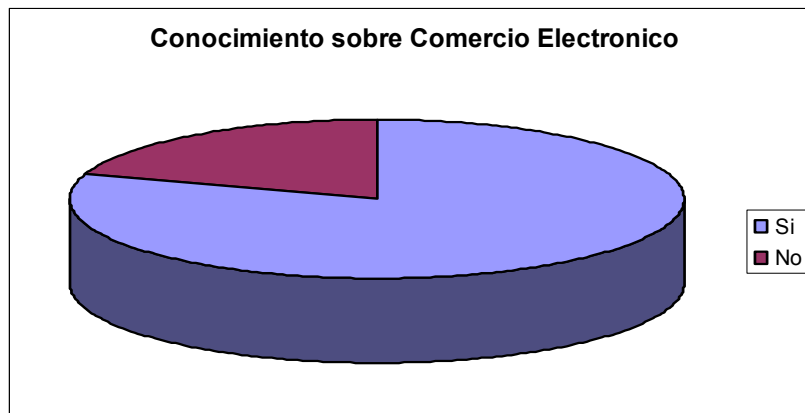
Por medio del Comercio Electrónico las empresas pueden ser más eficientes y flexibles en sus operaciones, para lograr mejorar la respuesta a las necesidades de los clientes y además ser flexibles en sus operaciones, porque pueden tener proveedores sin importar la distancia geográfica y lograr ofrecer sus productos en un mercado global.

El comercio electrónico contribuye a convertir al mundo en una aldea planetaria, y a pesar de que su evolución es más acelerada en los países industrializados, es importante que en nuestra nación también crezca, con la nueva herramienta para hacer negocios del tercer milenio.

La oportunidad es factible para cualquier empresa, siempre y cuando quieran invertir en la tecnología como una fuente de posibles ingresos, nuestra comunidad en especial los jóvenes, comprenden la importancia de Internet para buscar información, entonces una empresa debe aprovechar el nicho de mercado y publicar en la Web sus productos o servicios.

De las empresas encuestadas es interesante observar que el 80% de la población conoce el término Comercio Electrónico, mientras que tan sólo el 20% lo desconoce. Por eso el crecimiento del comercio electrónico del cantón de Pococí crece aceleradamente porque casi todas las personas conocen la importancia de la nueva manera de hacer negocios en el siglo XXI. (Ver gráfico #3.)

Gráfico #3



Fuente: Sondeo realizado en Guápiles, durante 1 semestre 2005

El Comercio Electrónico nació como un medio complementario de otras formas de comercio, lo que proyecta esta tecnología para el cambio, que por su relación costo - beneficio está al alcance de todas las empresas. Existen 78 millones de empresas con páginas Web y para el 2002 existieron unos 515 millones y la cifra sigue creciendo. Las inversiones de compañías y corporaciones en iniciativas en Internet sólo en Estados Unidos totalizaron 85 mil millones de dólares, las cifras de compras por la web son astronómicas, para el 2003 se totalizó aproximadamente 1 billón 318 mil millones de dólares, según la Internacional Data Corporation.

Un estudio realizado por Cisco Systems a finales del año 2000 y la Universidad de Texas expresa que la economía de Internet sólo en Estados Unidos es una de las mayores del mundo por su magnitud, situada después de Suiza en términos de producto interno bruto. Actualmente hay más de 700 millones de usuarios de Internet y para el año 2004 se esperaba superar los 900 millones.

Es importante destacar el constante crecimiento de Internet, la cantidad de usuarios que cada vez más accesan a los recursos disponibles en la Web, debido a esto, también las empresas invierten estratégicamente en tecnología, para que la competencia no los consuma, la gran autopista de información presenta muchos beneficios para los internautas y para los empresarios.

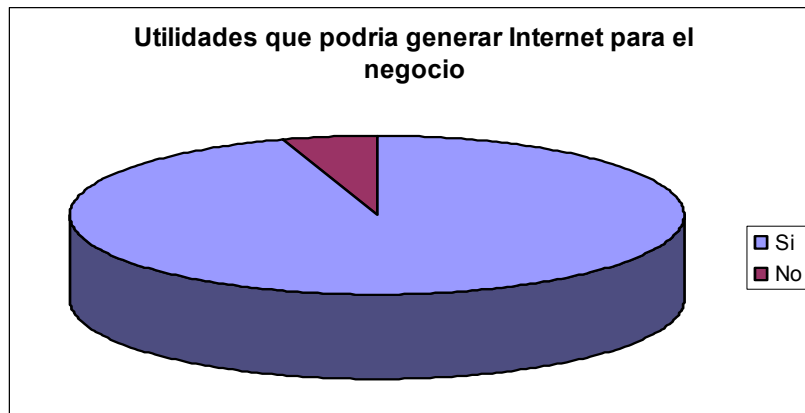
El comercio electrónico comenzó antes de Internet, por medio de transacciones por fax, teléfono y télex, pero con el desarrollo de la Web a nivel mundial motivó a que alcanzara mayor auge, por su pasividad y rapidez de operación. En general es acercar más al comprador al fabricante por medios electrónicos, lo cual implica directamente la eliminación de intermediarios, reducción de costos y una nueva era o filosofía en la forma de comprar y vender, y lo que es más importante, de obtener información para este tipo de gestiones.

La conocida editorial Simon & Shuster quien lanzó mundialmente la nueva novela del maestro de suspenso, Stephen King (“Riding the Bullet”), con un sistema montado en Acrobat Reader, permitía bajar sin costo siete cuartillas Standard, con la opción de comprar la novela completa por \$2.50 USD pagaderos por tarjeta de crédito, precio que era diez veces inferior al impreso. En una semana lograron vender más de medio millón de ejemplares, los servidores de ventas colapsaron con un tráfico 15 veces mayor al previsto, rompiendo con las ventas tradicionales de libros, con beneficios de 1.5 millones de dólares, debido a que el costo de impresión va por cuenta del usuario final.

En la encuesta de las empresas del cantón de Pococí sobre la posibilidad de que Internet pueda generar utilidades para el negocio, la información obtenida fue que el 95%

de los empresarios piensan que si podría generar utilidades, mientras que tan sólo el 5% piensa lo contrario. (Ver gráfico #4)

Gráfico #4



Fuente: Sondeo realizado en Guápiles, durante 1 semestre 2005

La tendencia creciente de las casas editores de vender por medio del Comercio Electrónico de Internet, es para reducir costos, aumentar la clientela y obtener mayores ingresos.

Existen diversos tipos de Comercio Electrónico, como cantidad de empresas de servicio y productos, por ejemplo las reservaciones turísticas y pasajes de avión por Internet que por la compra de un tiquete por medio de la Web, se recibe un descuento sustancial, sin tener que moverse de la casa, simplemente ingresar los datos personales correctamente y el número de tarjeta de crédito y listo, se hizo la reservación de una manera muy ágil y veloz, sin necesidad de ir físicamente a la sucursal más cercana.

La reingeniería de negocios es uno de los cambios más importantes en las formas de operación de todos los tiempos, para las empresas que quieren extender el alcance y

potencial de mercados y las transacciones posibles a nivel global, utilizando las nuevas corrientes tecnológicas no sólo para obtener más beneficios, sino también para disminuir costos de operación, ahorrar dinero, comercializar productos y servicios, prestar una mejor atención a los clientes, la manera de manejar las relaciones públicas y la promoción, bueno en fin, transformar por completo la forma de hacer negocios.

Es importante mencionar las ventajas competitivas de Internet para una empresa, entre las que se pueden citar las siguientes: existe la posibilidad de incrementar las ventas, por la creación de un punto de ventas virtual, además se puede extender la penetración en el mercado al establecer un negocio ofreciendo sus servicios de una manera novedosa, donde está al alcance de millones de personas en el Internet, además es importante mencionar la reducción de costos operativos, porque es más simple vender desde un almacén virtual que un negocio tradicional, se pueden comercializar los productos o servicios alrededor del mundo, sin tener que gastar abriendo un negocio en el extranjero y todo lo que involucra, se puede también operar desde cualquier lugar porque se puede exponer mercadería y despachar electrónicamente las órdenes de ventas, otra ventaja es que se puede mantener el negocio abierto día y noche, osea las 24 horas, mientras que todos los empleados duermen, o están en vacaciones; el ahorro de tiempo y dinero en establecer el negocio porque es una oportunidad donde no deberá invertir en oficina, reclutamiento y la publicidad; se mejora mucho las relaciones con los clientes porque se pueden hacer anuncios de prensa, de productos y otra información directamente con el público; se puede tener un servicio más personalizado, porque se pueden atender las dudas, aún cuando la oficina este cerrada; sin dejar de lado que les damos a nuestros clientes un servicio con lo último de la tecnología, así atendemos de una manera mejor y más novedosa las demandas o exigencias de los clientes.

Servicios que incluye el hosting

Si buscamos el nombre de una empresa determinada, el primer paso sería escribirla en la dirección electrónica seguido del sufijo “com” o “es”. Si se hace este tipo de búsqueda sólo encontrará la dirección, si la empresa posee dominio propio, es decir que tienen un servidor propio o ha alquilado espacio en un servidor dedicado a la gestión y mantenimiento de páginas Web. Si no es así, es un poco más complicado localizar la empresa, porque se encuentra situada en el dominio de otra compañía, porque probablemente la dirección sea más complicada y difícil de memorizar.

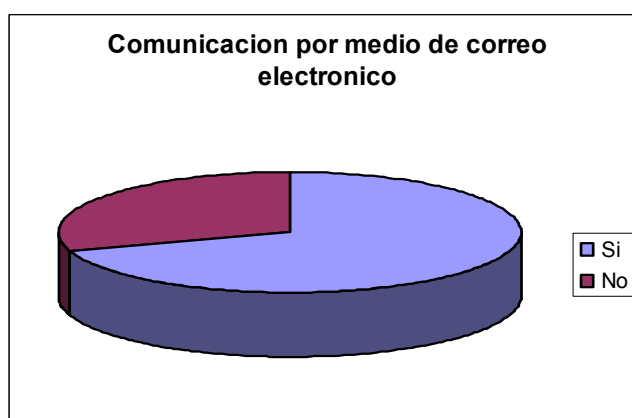
Es importante mencionar que el dominio es propio de la empresa, independiente del servidor que contrate, porque el dominio es exclusivo, y se paga por él anualmente, por lo que si se cambia de compañía a la que se le alquila el espacio, la dirección siempre se va a conservar igual. En cambio si no tiene dominio propio, y decide cambiar de proveedor de Internet, también tendrá que cambiar su dirección y tendrá que cambiar la publicidad. El dominio propio es importante porque ofrece una imagen más profesional y competente, además que los clientes se sentirán más seguros del respaldo de la empresa, y agradecerán que puedan tener un acceso sencillo y consistente a la información.

Para el alojamiento de páginas Web se debe tener claro las tarifas versus los servicios que brindan, por ejemplo para que una empresa tenga dominio propio tiene un costo de \$15 por año o bien pagar \$25 por dos años, en ese caso recibe una dirección electrónica como la siguiente <http://www.tuempresa.com> y para el correo electrónico puede ser por ejemplo nombredeusuario@tuempresa.com , es muy importante saber específicamente cuáles servicios se pueden obtener en un servidor, en LimonCenter.Com Networks empresa dedicada al alojamiento de páginas web tienen como servicios básicos

en los servidores los siguientes: servidor apache, con una cantidad ilimitada de cuentas de correo, soporte para SSI, PHP, Perl, JSP, Pitón, tu propio CGI-BIN, además estadísticas de errores de páginas, extensión Frontpage, un servidor de Bases de Datos MySQL, el servidor de correo SMTP & POP3, Interfaz Webmail, Mail forwarders, AutoRespuesta, Lista de correos, protección SPAM para evitar correos no deseados, un panel de control en línea, con acceso FTP, además estadísticas web, PhpMyAdmin que es un administrador de bases de datos en línea, se pueden crear cantidad ilimitada de subdominios, administrador Crontab, herramientas de creación de sitios y una interfaz de foros, interfaz E-commerce e interfaz de Chat.

En la investigación en el cantón de Pococí, el 70% de los empresarios utilizan el correo electrónico como medio de comunicación y solamente el 30% no lo usa, de esta manera queda demostrado que el correo electrónico es un medio importante y muy novedoso como medio de comunicación, que día con día más personas lo utilizan como un medio tradicional para transmitir mensajes a proveedores, clientes o familiares. (Ver gráfico #5)

Gráfico #5



Fuente: Sondeo realizado en Guápiles, durante 1 semestre 2005

Tarifas por el servicio de hosting

Existen diferentes servicios para personas, para empresa básicos, también un servicio avanzado, master y luego un servicio infinito, los cuales tienen características diferentes desde lo más sencillo hasta lo más poderoso, de acuerdo a sus posibilidades económicas y a las exigencias de los clientes. Por ejemplo los servicios se pagan mensualmente, el servicio personal cuenta con espacio en disco de 250 Mb, con una transferencia mensual de 8 Gb y cada mes cuesta \$17.95, el servicio básico tiene 450 Mb con un valor de \$20.95 mensuales, con una transferencia mensual de 10 Gb, luego el servicio Avanzado cuenta con un espacio en disco de 650 Mb y una transferencia mensual de 20Gb, con un valor de \$24.95, luego el servicio Master posee 1 Gb de espacio en Disco, con una transferencia mensual de 30Gb y un valor de \$29.95, el servicio Infinito tiene 2Gb de espacio en disco, una transferencia mensual de 50 Gb y un valor mensual de \$34.95.

Para cada plan de servicio existe la posibilidad de pagar en tramos de 3 meses, 6 meses y cada 12 meses, con unas tarifas más económicas que si las pagara por mes, por ejemplo para 3 meses usted puede ahorrar \$5.05, para 6 meses \$12.39 y para 12 meses un ahorro de \$26.45.

Cuando se contrata los servicios de un ISP, en el caso particular de Costa Rica con RACSA, se puede gozar de lo siguiente: se asigna un nombre de usuario, una contraseña para la conexión a Internet, por medio de un número telefónico para configurar el MODEM, luego se hace el enlace con los ISP de todo el mundo; además se reciben una o dos cuentas para correo electrónico, seguido del sufijo de la empresa, para Costa Rica es nombre@racsa.co.cr, la ventaja de este tipo de cuentas es que poseen más cantidad de almacenamiento en Megabytes, que un correo gratis. También la posibilidad de publicar

una página en el WWW, porque nos brinda espacio en el servidor y cualquier persona en el mundo la pueda visitar, frecuentemente ofrecen una ayuda On-line sobre las posibles consultas sobre la conexión u otros detalles.

Seguridad en una pagina web

Colocar una página en Internet tiene ciertos riesgos que pueden ser controlados por medio de mecanismos de seguridad, como cualquier tipo de información manejada por computadora, lo que se publique en una página Web tiene tres condiciones de seguridad, las cuales son: operatividad, integridad y privacidad, mantener éstas es responsabilidad compartida entre el dueño de la página y el prestador del servicio de Internet.

Teniendo en cuenta que la página está en línea por medio de un proveedor de servicios de Internet y que el dueño es responsable de las actualizaciones y el contenido, utilizando un sistema de seguridad, como por medio de contraseñas, se analizarán las condiciones que éste debe tener a continuación:

Operatividad

Que toda información que se encuentre en la página esté en condiciones operables para que todo aquel que la accese no tenga ningún inconveniente, ni presente errores, fallas, o cualquier tipo de anomalía.

Es responsabilidad del encargado de la página el contenido y las modificaciones que se le hacen a la página, también que existan mecanismo de verificación del correcto funcionamiento de la estructura de programación.

Es responsabilidad del prestador de servicios mantener un sistema de recuperación después de una falla, porque todo equipo de hardware, software tienen que tener un

programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el buen funcionamiento de la página. También es importante que éste tenga un sistema de seguridad contra intrusos, como firewalls, para evitar daños de operatividad de la página.

Integridad

El interés y la credibilidad de la página depende de la integridad de la información, por eso es uno de los factores más importantes de seguridad porque de nada sirve que la página sea operativa si la información está incompleta o alterada. Ésta puede ser dañada por fallas de hardware o software, o que intrusos toman el control en el sistema y que modifiquen el contenido de las páginas.

El contenido de la página es responsabilidad del dueño, la información que es agregada o modificada, desde el momento que llega o hasta que termine la transmisión puede ser afectada por algún problema de su funcionamiento o seguridad.

La responsabilidad del prestador de servicios es tener mecanismos para evitar el acceso a no autorizados al sistema. Por ejemplo se debe exigir al proveedor que el sistema este depurado con los **bugs** (errores estructurales) ya que esta puede ser una puerta de entrada para los accesos no autorizados.

Privacidad

Se puede crear un tipo de restricción, para que la información de la página Web sólo pueda ser utilizada por usuarios registrados.

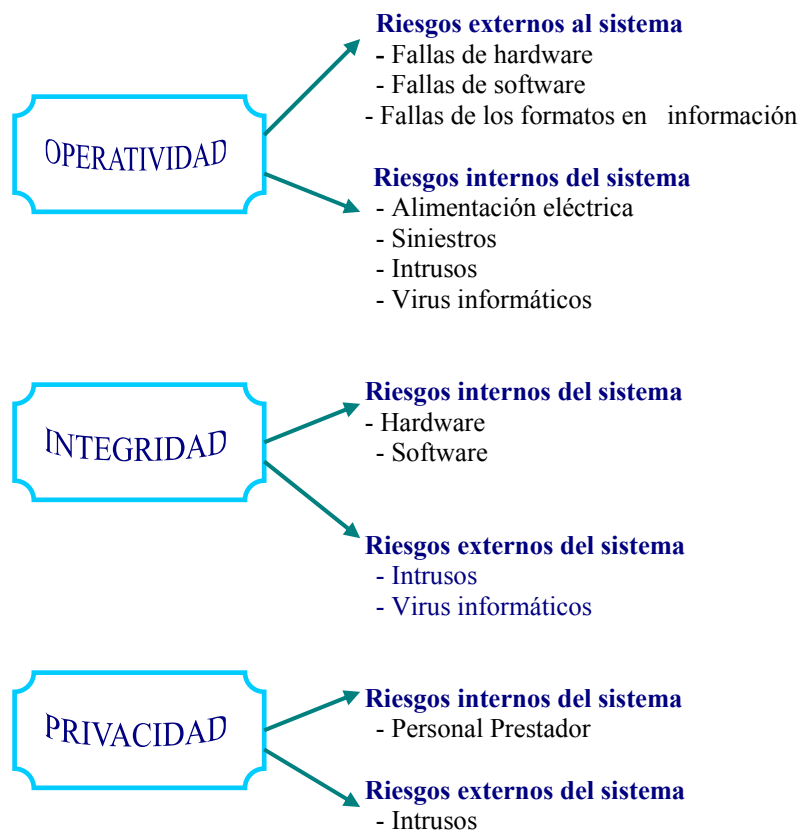
Es obligación del dueño de la página definir y separar cual información es de carácter público y cual tiene acceso restringido, programándolas en zonas separadas de la página.

Es responsable el prestador del servicio de mantener funcionando los mecanismos de seguridad, que aseguren el acceso restringido a personas autorizadas.

Cada una de las condiciones de seguridad de la información de la página Web: operatividad, integridad y privacidad, tienen sus propios riesgos que actúan dentro o fuera del sistema.

Para establecer una estrategia de seguridad se debe evaluar el grado de importancia de cada uno de ellos y basándose en ellos, establecer normas y procedimientos necesarios para contenerlos. (Ver gráfico #6.)

Gráfico #6



Consideraciones para el diseño de páginas web

Se citarán las consideraciones de tipo técnico, estratégico, de mercadeo y funcionales, en una metodología en 4 pasos para realizar una presencia exitosa en el World Wide Web de Internet.

Un sitio Web tiene muchas capacidades, desde encargarse de la operación de la empresa, integrar una base de datos con acceso protegido. Se pueden construir sistemas tan completos que pueden reducir de manera considerable los costos, tiempos y procesos; debido a que los clientes o proveedores pueden interactuar directamente con esa misma base de datos.

Es importante mencionar que se debe respetar la imagen corporativa de la empresa porque el sitio web debe formar parte integral.

Lo más importante de todo es que un Sitio Web, como toda empresa nueva, tiene vida propia con costos directos, indirectos e imprevistos. Por eso la importancia de una asesoría para hacer una estimación precisa y más eficiente del futuro desarrollo de la empresa. Un buen sitio puede ser la plataforma ideal en la evolución ordenada de la optimización de recursos y en la implementación de la nueva tecnología.

Los cuatro pasos recomendados usualmente para obtener una presencia atractiva e interesante en el medio Web son:

- Investigación
- Planeación y Diseño
- Evaluación
- Implementación

Investigación y análisis de la competencia

Es importante definir claves con frases de máximo tres palabras, luego investigar y analizar la competencia, al visitar cada sitio analizar lo siguiente: ¿Cuál es el objetivo? Obtener nuevos clientes, distribuidores, proveedores, etc, luego ¿Cómo lograr esos objetivos y su procedimiento?, después ¿Cómo interactúa el sitio con su visitante?, además de ¿Qué servicios ofrece? y que palabras clave utilizó.

Planeación y Diseño del Sitio

Hay que tener claro las palabras clave definitivas, definir los objetivos para incluir una forma de crear y mantener nuestro universo, definir las estrategias que apoyen la lealtad de los potenciales usuarios, es importante planear cómo se van a lograr los objetivos, pensar en toda la información necesaria, los formatos, contratos, imágenes, etc; luego establecer la interactividad, definiendo el alcance del sitio, la estrategia de navegación y vías de acceso del personal asignado a la páginas web, como las cuentas de correo. También determinar los encargados de mantener la información y la manera de interactuar con los visitantes, cuánto tiempo y recursos van a necesitar, como modems, teléfonos, conexión a internet, etc.

Evaluación de costos y tiempos

Para el desarrollo del contenido crear un índice con textos, imágenes, formatos, contratos, etc. Definir la toma o copia de las fotografías necesarias para crear la identidad gráfica del sitio, el diseño de las páginas web, el costo del dominio, servidor y cuentas de correo, conocer el valor del diseño de las bases de datos, cuánto dinero se destinará para la capacitación al personal de la empresa, si son necesarios equipos nuevos, actualizaciones,

programas y conexión a Internet, el costo del mantenimiento y la actualización de todo anterior mencionado.

Implementación del sitio, infraestructura y personal

Es importante preparar los equipos y conexiones, configurar el servidor, registrar el dominio, configurar las cuentas de correo electrónico y cuentas usuarios se van a definir, diseñar la base de datos, programar y diseñar las páginas web, definir la publicación del sitio, es importante presentar a los miembros de la empresa el sitio y las cuentas de correo definidas para cada uno, especificar el momento de la capacitación y los encargados de brindar soporte.

Es muy importante tener en cuenta que el proceso de implementación no se hace una sola vez, ya que este requiere una administración, mantenimiento y actualización constantemente.

La promoción se debe hacer hasta que el Sitio Web y todo lo que éste representa, esté terminado en su totalidad.

Usabilidad en la Web

Gran parte del éxito de la Web ha sido la facilidad de publicar la información en un sitio, el lenguaje html no es muy complicado para que alguna persona pueda trabajarlo para crear una página Web.

Las páginas Web son muy importantes para millones de personas, es vital que los sitios sean fáciles de utilizar y que logren satisfacer adecuadamente las necesidades del usuario.

Sin embargo a veces existen sitios que son obstáculos entre el usuario y la información, porque los autores de éstos no toman en cuenta ningún estándar para lograr la fácil navegación de un sitio.

De acuerdo con la norma ISO 9241 (Ergonomic requirements for visual display terminals, 1998), parte 11 (Guidance for usability) es definida como el rango en el cual un producto puede ser usado por un grupo de usuarios específicos para alcanzar ciertas metas definidas con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado. La Usabilidad es la percepción de qué tan consistente, organizado, eficiente, productivo, fácil de usar e intuitivo es el proceso de completar una tarea en particular dentro de un sistema.

Es un concepto que engloba a una serie de métodos y métricas, para que un sistema sea fácil de usar y de aprender. Esto se enmarca dentro de la ingeniería de Usabilidad ya que es una disciplina que tiene técnicas estructuradas para lograr un nivel óptimo, en el diseño de una interfaz de usuario durante el proceso de desarrollo.

Es importante mencionar que la Usabilidad es un proceso que puede ser aplicado a todos los elementos con los que el usuario puede interactuar, incluyendo los aspectos de instalación y mantenimiento del sistema, si es un producto de software. Para asegurar su existencia debemos de tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Las capacidades (y limitaciones) motoras, cognitivas y perceptuales de la gente.
- Las características especiales y únicas de la población de usuarios objetivo de la aplicación.
- Las propiedades únicas del ambiente físico, técnico y corporativo de los usuarios.
- Las características únicas y requerimientos de las tareas de los usuarios, las cuales son apoyadas por el sitio o aplicación.

La Usabilidad tiene cinco atributos definidos (Nielsen, 1993):

1. Facilidad de aprendizaje. El sistema debe ser sencillo de aprender, de tal manera que el usuario pueda comenzar rápidamente a utilizarlo.
2. Eficiencia. Debe ser eficiente en su uso, de forma que al aprender a usarlo el usuario tenga un nivel de productividad alto.
3. Retención sobre el tiempo. Su uso será fácil de recordar. Si un usuario deja de utilizarlo por un tiempo, retomar un nivel de entendimiento aceptable (dónde estaba y qué estaba haciendo) una vez que vuelve a usar la aplicación debe ser una tarea sencilla.
4. Tasas de error por parte de los usuarios. Qué tan frecuentemente el usuario comete errores y cuál es la gravedad de éstos. Es importante procurar que el sistema tenga una baja tasa de errores, de manera que se cometa la menor cantidad de equivocaciones posible. Y en caso de que se produzcan, existirán las facilidades necesarias para proveer una solución.
5. Satisfacción subjetiva. Qué tan placentera es la utilización del sistema para los usuarios; si se sienten subjetivamente satisfechos al utilizar el sistema; si les gusta.

Se sugieren además los siguientes atributos para asegurar la Usabilidad de un producto (Cato, 2001):

- Control. Los usuarios deben sentir que tienen el control sobre la aplicación, y no al revés.
- Habilidades. Deben tener la sensación de que el sistema apoya, complementa y realza sus habilidades y experiencia (tiene respeto por el usuario).
- Privacidad. El sistema les ayuda a proteger su información y/o la de sus clientes.

Descriptores

Internet es una gran red de computadoras a nivel mundial.

El comercio electrónico es la nueva herramienta para hacer negocios del tercer milenio.

El dominio propio es importante porque ofrece una imagen más profesional y competente.

Las tarifas por el servicio de hosting dependen de las posibilidades económicas y las exigencias de los clientes.

Los riesgos de una página en Internet pueden ser controlados por medio de mecanismos de seguridad.

Consideraciones para el diseño de páginas web para una presencia exitosa.

Los sitios debe ser fáciles de utilizar y que logren satisfacer las necesidades del usuario.

Conclusiones

Internet es un medio de información muy importante en la actualidad porque desde ella se puede acceder a diferentes sitios para buscar lo que necesitamos, ahora los negocios han tomado un nuevo rumbo, para ampliar el alcance, los mercados y las transacciones que se puedan hacer a nivel mundial, utilizando las nuevas corrientes tecnológicas no sólo para obtener beneficios, sino también para disminuir costos de operación, ahorrar dinero, comercializar productos y servicios, mejorar la atención al cliente, las relaciones públicas y la promoción.

Para una empresa que quiere obtener un dominio es muy importante tener uno propio, para que los clientes puedan localizar fácilmente el sitio y lograr una imagen más profesional y competente.

Es importante mencionar que según encuesta realizada en el cantón de Pococí en el primer semestre del presente año, Internet es utilizada por el 70% de las empresas como un medio importante para buscar información y sólo el 30% no lo hace. Luego el 90% conoce que es una dirección electrónica y tan sólo el 10% no lo sabe, por eso ha tomado tanta fuerza Internet como medio de publicidad.

El 70% de las personas en las empresas utilizan el correo electrónico como medio de comunicación y solamente el 30% no lo trabaja o utiliza. De esta manera queda demostrado que el correo electrónico es una forma importante de comunicación.

Siempre es importante rescatar la posibilidad de publicar información por este medio, para obtener más beneficios, el 60% de los encuestados han visto o recibido publicidad por Internet, pero el 40% no lo ha hecho. Por lo que se puede rescatar el valor agregado que permite para publicar un negocio, porque el 95% coinciden en que Internet si

es importante como un medio de publicidad, mientras que tan sólo el 5% está en desacuerdo.

También es importante mencionar los siguientes datos que arrojó la encuesta, porque el 95% afirman positivamente de que ésta podría generar utilidades al negocio, mientras que el 5% piensa lo contrario.

Con el interés de una empresa de ofrecer los servicios de hosting, el cantón de Pococí es una buena opción porque al 85% de la población entrevistada le interesaría obtener una dirección electrónica para su negocio, mientras que el restante 15% no quiere o ya la tiene en línea.

Además sólo el 50% de los empresarios conocen a personas que trabajan en el desarrollo de páginas Web, mientras que el otro 50% no los conocen, de esta manera se podría aprovechar esta oportunidad, porque el mercado no está saturado, actualmente sólo una empresa se encarga del hosting en el cantón de Pococí, abriendo la posibilidad de ofrecer mejores servicios y precios a otra empresa interesada en brindar este servicio.

La base de datos EBSCO que pone a disposición la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, es una muy importante fuente bibliográfica.

Bibliografía

Baeza-Yates, Ricardo; Loaiza, Cuauhtémoc Rivera; Javier Velasco, Martín. (2004). Arquitectura de la información y usabilidad en la web. Recuperado el 2 julio del 2005 de URL: <http://search.epnet.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&an=13596138&lang=es>

Cornella, Alfons (2000). Diseño de páginas Web y búsqueda de información. Recuperado el 2 de julio del 2005 de URL: <http://search.epnet.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&an=5239766&lang=es>

Heredia Cervantes, Iván (2001). Consumidor pasivo y comercio electrónico internacional a través Páginas Web. Recuperado el 2 de julio del 2005 de URL:

<http://search.epnet.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&an=10181875&lang=es>

Jabba Molinaras, Daladier; Becerra Bustillo, Roberto; Cuentas Ahumada. Rodolfo Antonio (2004). Diseño y montaje de Sitios Web utilizando XML, XSI con la herramienta de modelado y consulta Lore para el manejo de consultas. Recuperado el 2 de julio del 2005 de URL: <http://search.epnet.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&an=16121986&lang=es>

Moreno Muñoz, Antonio. (2002). El precio de la usabilidad. Recuperado el 2 julio del 2005 de URL:

<http://search.epnet.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&an=6922694&lang=es>

Pérez Subirats, Jorge Luis (2003). Diseño informacional de los Sitios Web. Recuperado el 2 de julio del 2005 de URL:

<http://search.epnet.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&an=12576296&lang=es>

Stella Rodríguez, Gladys (2001). El Comercio Electrónico, Algunas Nociones de Seguridad. Recuperado el 2 julio del 2005 de URL:

<http://search.epnet.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&an=10145187&lang=es>

ANEXOS

Lista de empresas

	Nombre	Ocupación
1	Depósito San Francisco	Maderas y materiales de construcción
2	Corporación el Dólar	Supermercado
3	Tienda Meneses	Tienda
4	Gollo Guápiles	Almacén de electrodomésticos
5	CoopePococí	Almacén y veterinaria
6	Surtidora El Prado	Supermercado
7	Almacen Castro	Almacén
8	Consultoria y Seguridad Empresarial	Seguridad
9	Canal 36	Televisora
10	Servicentro Santa Clara	Bomba
11	L y M Pococí S.A	Almacén
12	Importadora Monge	Almacén de electrodomésticos
13	El Gallo más Gallo	Almacén de electrodomésticos
14	Tienda La Migueleña	Tienda
15	Supermercado Manolo	Supermercado
16	Café Internet CIATECH	Café Internet
17	Maderas Garabito	Depósito de maderas
18	Central de mangueras	Almacén
19	Video Planet Movies	Alquiler videos
20	Financiera Miravalles	Financiera

