

"Como estudiante de ESPOL me comprometo a combatir la mediocridad y a actuar con honestidad; por eso no copio ni dejo copiar"

-----  
Firma de compromiso del estudiante

---  
**100**

-----  
Firma de aceptación de  
Nota

Estudiante: -----

Marzo 9 del 2015

Docentes: Mg. Gladys Villegas.

#### Examen Mejoramiento

#### **Recomendaciones:**

- NO firme la aceptación, a menos que esté conforme con la nota.
- **VERIFIQUE LA ORTOGRAFÍA Y TENER EN CUENTA LA CALIGRAFÍA.**
- Terminantemente prohibido cualquier intento de fraude antes, durante y después del examen.
- Incluya sus nombres completos dentro del examen físico.
- Leer todos los temas adecuadamente y luego responder.
- El Docente se reserva el derecho a responder cualquier pregunta.
- No se permite el uso de ningún dispositivo ajeno al desarrollo del examen, sea de comunicación, entretenimiento, y/o distracción.
- Debe contar sólo con los elementos necesarios para desarrollar el examen.
- Complete con bolígrafo de tinta color negro, o azul, evite otros colores y/o lápiz, a menos que el docente indique lo contrario.
- Cualquier elemento que necesite, debe consultar al docente previo a su uso.
- Por cualquier otra duda, consulte al docente, jamás a uno de sus compañeros.

#### **Instrucciones Generales:**

- Antes de iniciar su evaluación registre sus nombres y apellidos completos.
- Tener presente que 3 faltas ortográficas en un mismo literal, anulan dicho literal.
- El texto que no se comprenda, será considerado como incorrecto.
- La Evaluación tiene un puntaje total de 50.
- En cada tema se indica el puntaje asignado.
- A menos que se indique lo contrario cada literal tendrá un puntaje equitativo de tal forma que la suma totalice el puntaje asignado para el tema.
- A menos que se indique lo contrario cada sub literal tendrá un puntaje equitativo de tal forma que la suma totalice el puntaje asignado al literal que lo contiene.



**Tema 1) IDENTIFICAR Y EXPLICAR (10 Puntos)**

Dada la siguiente figura, identifique, señale y describa las 9 partes más importantes del Landing Page. Si logra reconocer que falta alguna de estas, Liste y justifique cual(es) faltan.

## OnlineBusiness





### THE MOST POWERFUL BUSINESS OPPORTUNITY

Business solutions

### REGISTER NOW!

FULL NAME:

EMAIL:

**CONTINUE**

100% SECURE SERVICE

## LEARN MORE TODAY!

### GAIN ACCESS TO A WORK

Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas.

Sei aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis.



### EARN UP TO \$100 AN HOUR



Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas. Sei aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis.

- Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo.
- Voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo.
- Totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo.
- Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas.
- Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo.
- Voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo.
- Totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo.
- Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas.

### REAL PEOPLE. REAL INCOME



\* Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas. Aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione \*

- John Smith



\* Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas. Aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione \*

- Sarah Lee

**CLICK HERE TO REGISTER NOW!**

**Tema 2) ENCONTRAR TASA DE CONVERSIÓN (10 PUNTOS)**

Sanitas es una clínica dental que abrió su negocio on line desde 1 Enero del 2015. A través de su sitio vende paquetes odontológicos para todas las edades. El usuario revisa cual es el paquete que necesita y lo paga con tarjetas de créditos. Hasta el 31 de enero se hicieron 50 ventas y a continuación se muestra el landing page capturado el 31 de enero. Calcular la tasa de conversión para el objetivo Ventas.

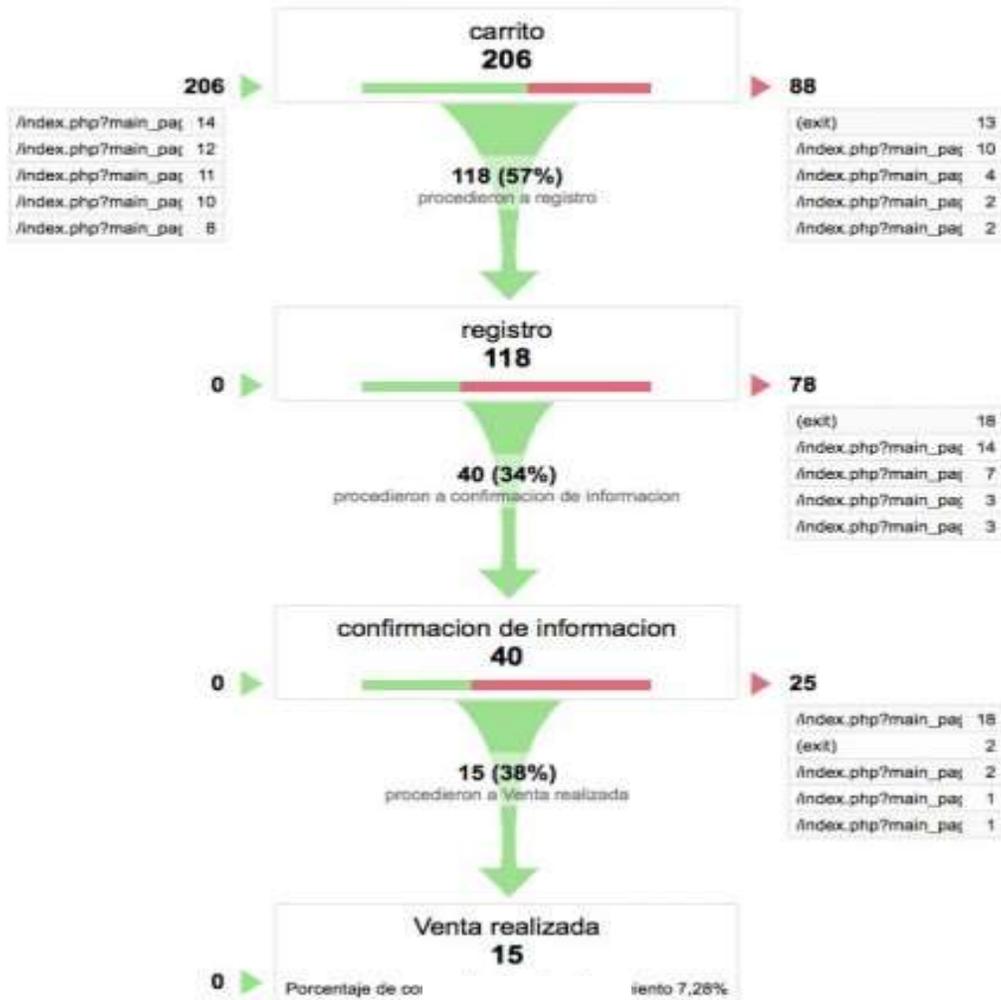


**Tema 4) CONTESTAR (20 Puntos)**

1. De acuerdo al siguiente informe contestar las siguientes preguntas:
2. El nombre de este informe es: visualización de \_\_\_\_\_.
3. El porcentaje de conversión del \_\_\_\_\_ es \_\_\_\_\_.
4. Los datos de la izquierda del informe nos muestran como los usuarios \_\_\_\_\_.
5. Los datos de la derecha del informe nos muestran como los usuarios \_\_\_\_\_.

**Venta realizada**

15 usuarios han completado el objetivo. | Porcentaje de conversión 7,28%



### Tema 3) Leer el siguiente caso de éxito y luego contestar las preguntas (35Puntos)

Aplicar tarifas de liquidación como si se tratase de un producto de consumo tradicional. Esa fue una de las ideas de **Despegar.com** cuando lanzó su iniciativa "*Hoteles Outlet de Despegar.com*" en la que convenció a un grupo de hoteles de las zonas más turísticas de Argentina para que bajaran en 50% sus tarifas y anticipar ventas de la temporada enero-febrero 2010 con ventas a través del portal. No es una idea aislada. Desde hace un par de años la **agencia de viajes online** fundada en la década de los 90 busca incrementar la participación de hoteles y paquetes turísticos en la composición de sus ventas. "*La idea es que dentro de unos años esto responda por el 50% de nuestras ventas*", dice el argentino Cristian Vilate, co-fundador y Vicepresidente de Hoteles **Despegar.com** para Latinoamérica. Y es que los pasajes de avión, si bien responden hoy por casi el 80% de sus transacciones en el sector turismo, ya no ofrecen la rentabilidad de hace unos años a medida que las aerolíneas buscan usar internet para fortalecer los modelos de ventas directas y han tendido a bajar las comisiones que pagan a las agencias. Este cambio de condiciones ha generado mucha presión en la industria. "*El de agencias es un negocio que sigue pagando sólo si eres grande*", dice Vilate. "*Y ahí contamos con ventajas, pues actualmente estamos entre las tres agencias de viajes más grandes de la región y pronto seremos la primera*". La compañía de hecho está con altísimas tasas de crecimiento en torno al 90% anual, lo que le permitió cerrar 2009 con un volumen de transacciones cercano a los US\$ 500 millones (la base sobre la cual comisionan), y esperan cerrar 2010 intermediando US\$ 900 millones. "*El año que cerró en abril sumamos unos US\$ 700 millones*", dice Vilate. **Despegar.com** ha puesto sus esfuerzos en México y Argentina, luego Brasil, y ahora último Chile, Perú, Colombia, además de Centroamérica y Caribe donde empezaron a operar más recientemente. En todos ellos, han podido aprovechar las escalas que da una industria que sigue siendo muy atomizada. El mercado brasileño, donde operan bajo la marca **Decolar.com.br** es su mercado más grande, responsable de más del 40% de todos sus negocios. En ese país sólo son superados por SubmarinoViagens.com, la filial turística del gigante brasileño B2W. México es su segundo mercado, con el 20% de las ventas y luego Argentina, con el 15%.

Despegar.com muestra los precios de varios proveedores de aerolíneas, hoteles y alquileres de auto lo que le posibilita al cliente comparar distintos precios y conseguir el mejor valor ya que no existen intermediarios.

Las operaciones comerciales se llevan a cabo a través de páginas almacenadas en servidores seguros y la transferencia de los datos se realiza mediante el método de encriptación de datos conocido como Secure Socket Layer (SSL). Mediante la página web se puede reservar viajes en tiempo real entre más de 500 aerolíneas, 80000 hoteles y 50 agencias de alquiler de vehículos y miles de paquetes turísticos en todo el mundo.

Además de los servicios prestados a través de Internet, los clientes también pueden utilizar el centro de llamadas de la compañía telefónica, que recibe anualmente más de 3,5 millones de llamadas. Por año se realizan más de 20 millones de visitas en toda la red internacional de DESPEGAR.COM, cuya facturación en 2011 fue de aproximadamente \$ 285 millones

- a) En el siguiente cuadro indique como convergen las categorías de e-commerce en el proceso operativo de *despegar.com* (6 Puntos)

		Business originating from...	
		Business	Consumers
And Selling to...	Business		
	Consumers		

- b) Qué tipo de comercio electrónico ofrece *Despegar.com* ? (2 Puntos)
- Directo
  - Indirecto
- c) Si un cliente quiere comprar un pasaje a través del portal Despegar.com, dibuje cual sería el proceso (Considere todo lo que se ha mencionado en el caso de estudio. Debe graficar y mencionar todos los componentes que intervienen) (5 Puntos)

**TEMA 4) Leer el siguiente caso de estudio y responder las preguntas (25 Puntos)**

La gripe porcina o AH1N1 le vino bien al negocio de **LeShop.com.ar**. El portal creado en 2000 con el objetivo de transformarse en un **centro de venta de alimentos y abarrotes online**, que eliminara la necesidad de los consumidores de ir al supermercado, vio su negocio emerger cuando la pandemia puso en cuarentena a las principales ciudades de Argentina en julio de 2009. Muchos optaron por comprar sus necesidades diarias por internet, siendo **LeShop** uno de los destinos preferidos, lo que le permitió generar una tasa de crecimiento de 50% durante el año pasado. Una expansión que, según la empresa, responde a dos factores fundamentales: la logística propia y atención personalizada. *"Nosotros entendemos que para ganar mercado y fidelizar clientes, esos dos factores son clave a la hora de construir confianza, ya que nos permite tener un trato cercano y quebrar las barreras de la distancia propia del **negocio virtual**"* dice Gonzalo Tomás Benítez, Director Ejecutivo de LeShop. El súper por internet, como se llaman a sí mismos, dice poseer el 35% de participación de mercado online de supermercados, sector que estima que alcanzó los US\$ 65 millones en 2009. Esta empresa, que replica a la firma suiza del mismo nombre, tiene un portal que simula ser un paseo por el supermercado, incluyendo las góndolas. Su objetivo es facilitar el cambio de hábito a la hora de hacer las compras para el hogar y para ello le asignan a cada cliente un asesor personal, quien se da a conocer con nombre y apellido y al que puede consultar ante cualquier inquietud, cambio en su pedido o requerimiento. *"Nosotros queremos que el comprador sienta el trato ameno y cálido del típico almacén de barrio, porque el cliente que compra por internet es un cliente exigente que valora la calidad, puntualidad y la exactitud en cada pedido"*, dice Benítez.

- a) **Dibuje cual es el proceso de compras a través del portal LeShop.com.ar, si asumimos que utiliza 3D Secure? (en el gráfico debe identificar y mostrar cómo interactúan los dominios, además de todos los componentes que intervienen) (5 Puntos)**
- b) **Dibuje cual es el proceso de compras a través del portal LeShop.com.ar, si asumimos que utiliza el protocolo SET? (en el gráfico debe identificar y mostrar todos los componentes que intervienen) (5 Puntos)**
- c) **De acuerdo a las respuesta de las dos preguntas anteriores cuál es la diferencia principal entre SET y 3D Secure? (3 Puntos)**
- d) **Enumere y explique los pasos que se implementaron para llevar este negocio al comercio electrónico? (7 Puntos)**