

**INSTITUTO TECNOLÓGICO**

**de Tuxtepec**

**S.E.P. TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO**

**RESIDENCIAS PROFESIONALES**

**PROYECTO:**

**DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE**

**PROTOTIPO DE PÁGINA WEB PARA EL**

**INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD**

**EN AARCO AGENTE DE SEGUROS Y FIANZAS DE S.A DE C.V.**

**CARRERA:**

**INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES.**

**PRESENTA(N):**

**16350667 ARANO MARTÍNEZ BRENDA PATRICIA**

**16350661 POSADA JORGE ARLETTE**

**Asesor Interno**

**M.S.C. María de Lourdes Hernández Martínez**

**Asesor Externo**

**Asociado comercial, Agente de seguros José Alfredo Morelos Tadeo**

9 DE NOVIEMBRE DEL 2020

SAN JUAN BAUTISTA TUXTEPEC, OAXACA.

# **AGRADECIMIENTOS**

# **RESUMEN**

# **ÍNDICE DE CONTENIDO**

[**AGRADECIMIENTOS** 2](#_Toc55764703)

[**RESUMEN** 3](#_Toc55764704)

[**ÍNDICE DE CONTENIDO** 4](#_Toc55764705)

[**ÍNDICE DE TABLAS** 5](#_Toc55764706)

[**ÍNDICE DE ILUSTRACIONES** 6](#_Toc55764707)

[**INTRODUCCIÓN** 7](#_Toc55764708)

[**I.** **GENERALIDADES DEL PROYECTO** 8](#_Toc55764709)

[**DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE** 8](#_Toc55764710)

[**DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA** 9](#_Toc55764711)

[**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** 10](#_Toc55764712)

[**OBJETIVOS** 10](#_Toc55764713)

[**OBJETIVO GENERAL** 10](#_Toc55764714)

[**OBJETIVO ESPECIFICO** 11](#_Toc55764715)

[**JUSTIFICACIÓN** 11](#_Toc55764716)

[**II.** **MARCO TEÓRICO** 13](#_Toc55764717)

[**III.** **DESARROLLO** 14](#_Toc55764718)

[**PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS** 14](#_Toc55764719)

[**IV.** **CONCLUSIONES** 20](#_Toc55764720)

[**V.** **COMPETENCIAS DESARROLLADAS** 21](#_Toc55764721)

[**FUENTES DE INFORMACIÓN** 21](#_Toc55764722)

[**ANEXOS** 21](#_Toc55764723)

# **ÍNDICE DE TABLAS**

# **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

# **INTRODUCCIÓN**

*~~El objetivo de este proyecto es desarrollar e implementar una página web~~*

*~~este proyecto ayudará a incrementar las ventas de seguros de diversos ramos apoyando con asesoría digital, brindando información por publicidad, creando de contenido que llame la atención de los clientes futuros, así como el desarrollo de su propia página web aportará un espacio donde podrán tener mayor contacto con el agente sin necesidad de hacerlo presencialmente.~~*

# **GENERALIDADES DEL PROYECTO**

# **DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE**

**DELIMITACIÓN**

* **Espacial:** Boca del Río Veracruz.
* **Temporal:** 4-6 meses.
* **Muestral:** Redes sociales, Página web, ventas online.
* **Temática:** Desarrollo de página web para incrementar la productividad.

**LUGAR DONDE SE REALIZARÁ EL PROYECTO**

Blvd Adolfo Ruiz Cortines, 1517. Col. Costa de Oro, Boca del río, Veracruz.

**INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA, ORGANISMO O DEPENDENCIA PARA LA QUE SE DESARROLLARÁ EL PROYECTO.**

Empresa: AARCO AGENTE DE SEGUROS SA DE CV.

Nombre del representante legal: José Alfredo Morelos Tadeo.

Cargo del representante legal: Asociado comercial, Agente de seguros.

Correo electrónico de la empresa:

* [morelostadeo@gmail.com](mailto:morelostadeo@gmail.com)
* [diana.vargas@aarco.com](mailto:diana.vargas@aarco.com)

Numero(s) telefónico(s) de la empresa:

* 287 102 5900
* 229 130 1117

## **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En 1986 nació una sociedad promotora de seguros y en la búsqueda de diferentes alternativas de comercialización y con el fin de ampliar sus servicios se crea AARCO quien le permite actuar como corredor de seguros y de fianzas con las principales Instituciones del ramo establecidas en México, su manera de trabajar es un tanto personal pues deben tratar con los clientes datos confidenciales y aunque pueden realizar sus cotizaciones de los seguros que desean de manera virtual, normalmente los agentes se presentan de manera física, debido a la contingencia presentada la empresa necesita estar más cerca de los clientes manteniendo la sana distancia y es por esto que el contenido digital, como lo son las redes sociales y una página web propia, juega un papel tan importante para el negocio.

Se sabe que, aunque tienen una red social propia esta no es actualizada constantemente y no cuentan con una página web propia donde sus clientes puedan consultar información respecto al seguro que necesitan.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

AARCO es una agencia que ofrece seguros en general, como lo son; de vida, autos, marítimos, gastos mayores, hogar, etc. Al analizar los resultados de las necesidades de la agencia se encontró que esta misma esta asociada con una agencia la cual le proporciona contenido digital, con esto se extrae información con la que actualiza contenido cada cierto lapso, cabe recalcar que las actualizaciones se realizaban solamente cada que el directivo lo solicitaba.

Otra de las cosas, es que no cuenta con una página web personal en donde pueda interactuar agente/cliente para consultar información mas adecuada sobre los servicios, recomendaciones, ofertas, así como también otros medios digitales para contactarse.

Se han visto afectado en cuanto a disminución de ventas, por falta de contenido digital, ya que las ventas de seguros se acostumbraban a realizar de manera física, debido a la contingencia mundial las visitas a los clientes se evitaron por la sana distancia, es por esto por lo que el contenido digital con el que contaban no está siendo estratégica para atraer al cliente.

Tienen como necesidad el poder incrementar las ventas de los diversos seguros y fianzas que ofrecen.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar e implementar un prototipo de una página web y crear contenido digital, para la empresa con el fin de incrementar las ventas de los seguros que ofrecen, implementando nuevas estrategias que contribuyan al mejoramiento de las ventas para el cumplimiento correspondiente.

### **OBJETIVO ESPECIFICO**

* Incrementar ventas de seguros de manera online.
* Actualizar redes sociales de la empresa.
* Administrar redes sociales de la empresa.
* Desarrollar una página web.
* Mejorar el desempeño digital de la empresa.
* Fomentar la motivación y el reconocimiento entre los trabajadores.
* Optimizar el control de la asesoría digital.

## **ALCANCES Y LIMITACIONES**

**Alcances:**

1. La página web brindara más información al cliente de los servicios que ofrece la empresa.
2. La página web servirá de respaldo a la página que se tiene en Facebook, pues en ambas páginas se promocionara en acceso la una a la otra.
3. Con la implementación de la página la empresa será más vista en el internet, contará con datos de cada seguro y enlaces para que el cliente pueda hacer su propia cotización.
4. La página acerca más la relación empresa-cliente.

**Limitaciones:**

1. ~~La página no se visualiza muy bien en dispositivos móviles.~~
2. La página no cuenta con un sistema de contratación inmediata de los servicios que ofrece la empresa.

## **JUSTIFICACIÓN**

Con el desarrollo del presente proyecto se creará contenido digital para las redes sociales pertenecientes a la empresa, al mismo tiempo se desarrollará e implementara una página web de esta misma, donde la función de estas son el poder incrementar las ventas de los seguros que se brindan, así como poder dar mejor atención a los clientes de manera digital evitando el tener que salir de casa.

Se ofrecerá el apoyo para la creación de contenido digital a cargo de José Alfredo Morelos Tadeo, que sucesivamente será compartido en las redes sociales, el análisis de las tendencias, asesoría digital dirigidas por las mismas redes, así como se podrá acrecentar, con dicha administración de redes y desarrollo de la página web, las ventas y productividad de la empresa. Los clientes asentados y futuros clientes podrán tener mayor visualización de los objetivos, metas y misión de la empresa. A su vez la administración y desarrollo que se brindara tiene como impulso, el estar de manera digital más cerca de los clientes, poder atenderlos de manera más atenta y poder resolver sus dudas en caso de que las presenten ya que, debido a la contingencia presentada no es recomendable salir de casa si no es de debida importancia es por esto mismo que a través de internet se quiere estar más cerca de los clientes.

La empresa AARCO AGENTE DE SEGUROS Y FIANZAS DE S.A. DE C.V. necesita incrementar sus ventas de los diversos seguros que ofrecen, para esto la modalidad en estos tiempos es online y es como la ausencia de personal se ha presentado, por lo que la empresa para no desapartarse de sus clientes y generar un completo desorden en cuanto a las tareas, por esto mismo se requiere aplicar estrategias que permitan agilizar, ser eficiente y mejorar sus estrategias; tales como son trabajar más en cuanto a redes sociales y brindar al cliente lo que hoy en día se maneja más como lo es la tecnología. De esta manera se podrá estar en contacto con el personal y serán cliente-seguro.

Todo esto tiene como punto principal el aportar una mejora continua para un mejor control de toda la empresa de seguros ubicada en Boca del Rio Veracruz, al no tener contratiempos en las contrataciones, se podrá brindar un servicio de calidad.

**IMPACTO SOCIAL**

Por medio de la implementación de dicha página web se consigue mayor recepción de los clientes de la nación para la aseguradora, más interacción del cliente con la agencia, una mejora en la información que se proporciona de los servicios que se ofrece y una mejor imagen de este. Basado en ello se verá como mejora la comunicación cliente-seguro pues incluso podrán cotizar su propio seguro y comunicarse inmediatamente con el agente, con esto se logrará brindar una mejor experiencia a la entidad que ocupe de los servicios de la empresa. De la misma manera se dará un mayor conocimiento a los trabajadores de las TIC’s (Técnicas de la Información y Comunicación) básicas, para el manejo de la página web, resolviendo todas las dudas que surjan.

**IMPACTO TECNOLÓGICO**

Debido a la contingencia que se esta pasando en el mundo, las empresas deben tener un acercamiento a todo cliente o futuro cliente manteniendo la sana distancia física, para lo cual la manera mas viable es recurriendo a la tecnología, La página web será un paso a la innovación con respecto a la publicidad extra que se aportará a la aseguradora, por lo que se agilizará el proceso de hacer conocer los servicios con los que cuentan y los precios que manejan. Además, la página estará diseñada desde una herramienta visualmente atractiva para que los clientes se interesen por saber acerca del establecimiento. Finalmente, se tendrá lo que es un proceso eficaz y con ahorro de tiempo, para poder encontrar información de sus servicios.

**IMPACTO ECONOMICO**

Con esta página web se incrementarán la productividad de la empresa debido al alcance que rendirá al estar en internet, lo cual atraerá a nuevos clientes interesados en los servicios. La implementación de esta misma no generará gastos mayores y disminuirá los gastos producidos en publicidad hecha en papel.

**IMPACTO AMBIENTAL**

Al usar la página web, se espera reducir el uso de papel fotocopias para la realización de propaganda en forma de volantes como habitualmente se hace, sumándole a ello que se reducirá la generación de basura hacia el medio ambiente.

# **MARCO TEÓRICO**

# **DESARROLLO**

Esta etapa corresponde a la utilización de las herramientas seleccionadas para el desarrollo de la presente página web. En este punto es de gran importancia seleccionar los lenguajes de programación web que se utilizarán, en los que se desarrollará el sitio Web, la base de datos definir qué contenido del sitio será estático y cuál será dinámico.

Para el desarrollo de la página web se optó por aplicar la metodología llamada “Metodología para el desarrollo de páginas web” de la Ingeniero Dely Maybel Gil Alvarez, debido a que esta es utilizada específicamente para la creación de páginas web.

Las fases que comprende esta metodología son las de:

• Análisis

• Planificación

• Contenido

• Diseño

• Programación

• Testeo

• Mercadeo y publicidad.

### **FASE DE ANÁLISIS.**

Esta fase se refiere al acuerdo con el agente de seguros José Alfredo Morelos Tadeo y con eso se llegó a lo siguiente ¿Se necesita realmente esta página web? Si, debido a que el cliente (El Agente) busca una manera de estar más cerca de sus clientes y brindarles más información sobre los servicios que ofrecen en la aseguradora, además de que los comensales de este negocio podrán conocer más lo que ofrece la empresa de una forma mas completa e incluso podrán realizar su propia cotización en caso de estar interesados en contratar los servicios ofrecidos.

Se requiere también resolver la problemática que tiene este negocio en cuanto a la publicidad, es decir, se quiere evitar gastos que impliquen el tener que mandar a imprimir volantes y agregar así una página web oficial además de la página de Facebook que ya se tiene, así como también se ha mencionado anteriormente, se busca poder incrementar la productividad de la empresa pues con la contingencia deben hacerse notar aún más sin tener que proceder a las aglomeraciones o relaciones físicas con sus futuros clientes.

Para el desarrollo de esta página web, se utilizará una plantilla diseñada desde cero de acuerdo con los gustos y normas a seguir que el mismo agente hizo saber y poder crear el sitio web acorde a las necesidades que buscan cubrir los clientes.

De la entrevista realizada al agente de seguros se llegó a la conclusión que para la página web solo contará con dos tipos de usuarios.

Usuario-cliente: este usuario podrá consultar información respecto a los seguros que ofrece la agencia y realizar una su propia cotización en caso de así desearlo.

Usuario-agente: este usuario tendrá la accesibilidad a la administración de las redes sociales vinculadas a la página, el poder de contestar cualquier duda o información pedida por el otro usuario, poder consultar la base de datos de la página y el poder consultar la información presentada al usuario-cliente.

### **FASE DE PLANIFICACIÓN.**

Los requerimientos técnicos para el desarrollo del proyecto son: computadoras de escritorio, utilizar algunos de los editores de texto especialmente para la escritura del código en lenguajes como HTML, de los cuales se ocupan, Brackets y Visual Studio Code, a su vez se utilizan los lenguajes de programación web como HTML, PHP, JavaScript junto con las herramientas CSS, para la animación de la página web se integrarán herramientas a la programación como lo es AOS, también se requiere tener instalado los diferentes tipos de navegadores web más utilizados como Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer con el fin de confirmar en que navegadores será visible la misma. Para esto se realizará una pequeña base de datos utilizando el Sistema Gestor de Base de Datos (SGBD) llamado WAMPP. Se ocupará la plataforma de código libre GitHub donde el equipo compartirá los archivos de la página y poder estar a distancia trabajando de manera fluida.

En este proyecto trabaja un equipo integrado por 2 personas, de las cuales cada una tiene asignada una parte del proyecto a realizar:

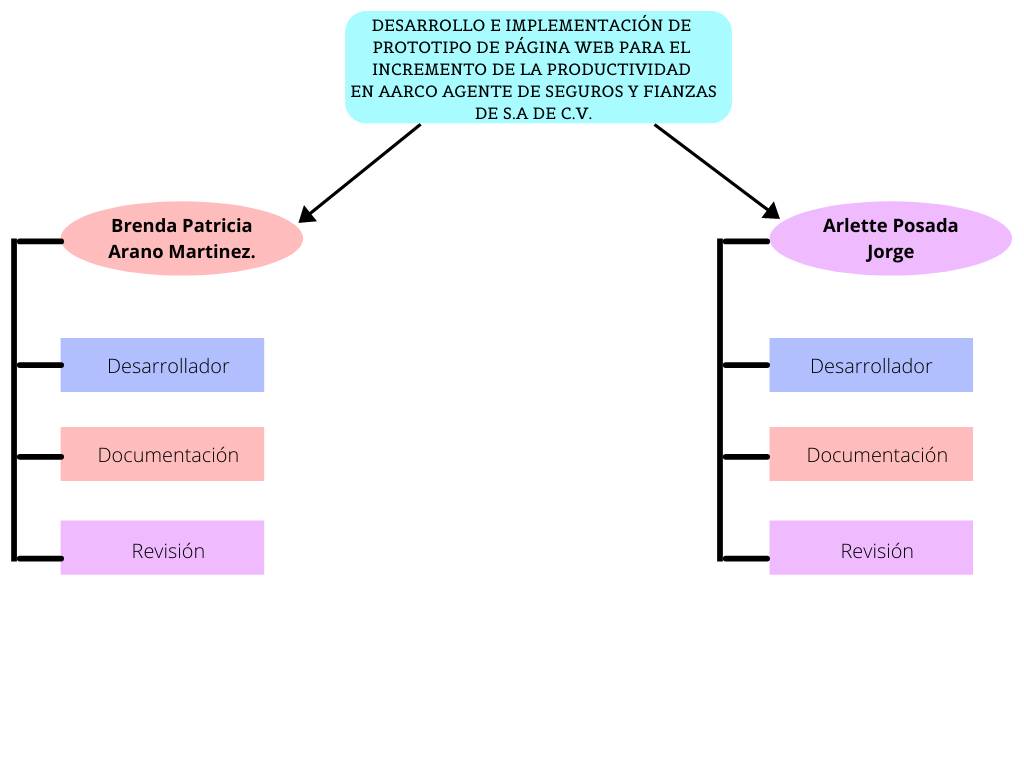


Ilustración . Organigrama del proyecto.

La página web en desarrollo será diseñada de una manera jerárquica, contará con una vista principal donde se muestren imágenes sobre los seguros que ofrece la empresa, información sobre esta misma y opiniones de los clientes. También contara con una subpágina “Historia” que mostrará la línea del tiempo de la aseguradora, otra llamada “Seguros” en esta se plasmará los datos recolectados de cada seguro ofrecido, una llamada “Cotización” donde se pondrá un tutorial donde se explique e paso a paso para que los clientes puedan realizar su propia cotización sin necesidad de un tercero, escrito y en video, ahí mismo se alojará un link directo para la página oficial de cotización, Por ultimo se encontrará una llamada “Contacto” en esta se encontraran todas las redes sociales oficiales de la empresa más una vista del mapa de Google para saber la ubicación exacta de la empresa.

Así también contará con una sección que dé a los usuarios el privilegio de poder enviar sus quejas y comentarios, esta parte ayudará a la empresa a tomar decisiones basándose a los gustos y necesidades de los usuarios.

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

### **FASE DE CONTENIDO.**

Dentro de esta fase se desarrolla el contenido que llevará la página web. Dentro de los cuales se destacan el inicio, el relato de la historia de los inicios de la empresa. También llevará una sección de seguros para que los clientes puedan consultar datos de los seguros que se ofrecen, en la parte de cotización se explicará como cotizar de manera personal y por último en contáctanos se pondrán todos los contactos oficiales que tiene la aseguradora.

Por otro lado, esta página web tendrá colores similares a los que representan a la empresa, además se tiene un fondo de inicio que hace referencia a imágenes que demuestran la relación que existe entre agentes-clientes, Para mejor comprensión de como esta organizada la página web se realizó un mapa de la arquitectura de esta misma.

Diagrama

Descripción generada automáticamente

Ilustración . Mapa de arquitectura de la página web.



Ilustración 3. Captura del inicio de la página web.

El agente nos proporcionó una paleta de colores (más aparte agregamos colores que matizaban en el contenido) que debían ocuparse para el desarrollo del contenido.

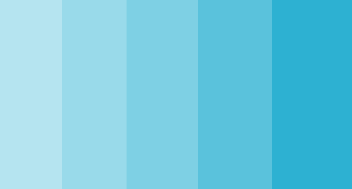
  

Ilustración 4. Paletas de colores ideales.

Nos otorgó el permiso de utilizar los logos con los que se identifican como empresa.

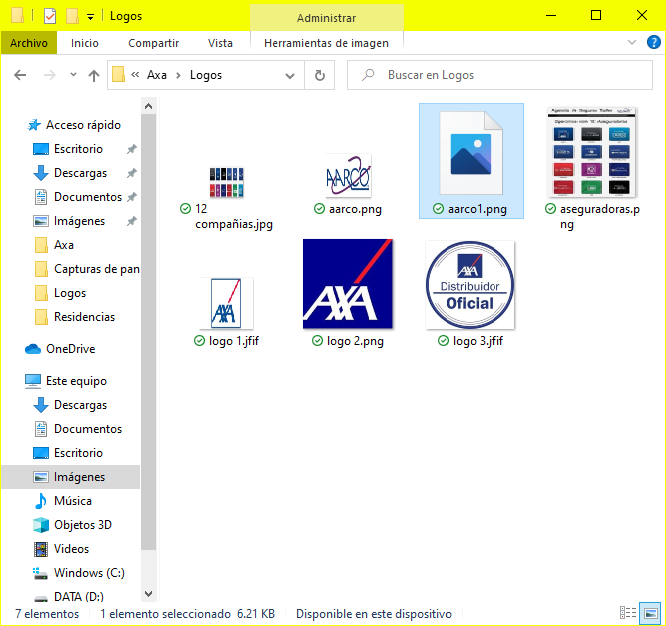


Ilustración 5. Logotipos de la empresa proporcionados.

### **FASE DE DISEÑO.**

En la fase de diseño se realizó la interfaz de la página web, como se mencionaba anteriormente esta cuenta con colores similares que representan a la empresa (blanco, gris, lila, diferentes tonos de azul, gris, negro, etc.) también se utilizan como fondos imágenes que representan a los servicios que ofrece la aseguradora. Cada subpágina contará con su información correspondiente al igual que su propio diseño, claro está, congeniando con la idea principal.

### **FASE DE PROGRAMACIÓN.**

Dentro de la fase de programación se utilizaron algunos editores de texto como lo son Visual Studio Code y Brackets. Se utilizó HTML como lenguaje de programación, JavaScript, las herramientas CSS y AOS, así como también se le puso un tipo de letra llamado OpenSans adquirido de la plataforma GoogleApis para poder crear bien la estructura ya antes definida en la fase de diseño. Como la plantilla fue diseñada desde cero todos los elementos encontrados en ella fueron creados a gustos del cliente (el agente J. Alfredo) que en conjunto de todas las herramientas utilizadas se le pudo dar un diseño claro, elegimos el diseño de esta plantilla con el fin de coincidir la temática de la empresa, o que se asemejara, para así adaptarla a las necesidades de nuestros clientes, obviamente colocando y respetando los colores que representan a la aseguradora.

Para una mejor ejecución de la programación en equipo ocupamos una herramienta de código libre llamada GitHub que nos proporcionó su espacio en la nube donde durante toda la tarea realizada se alojaron los archivos correspondientes de la página, otorgándonos un mejor ambiente de trabajo pues podíamos avanzar mutuamente sin necesidad de interrumpir al otro.

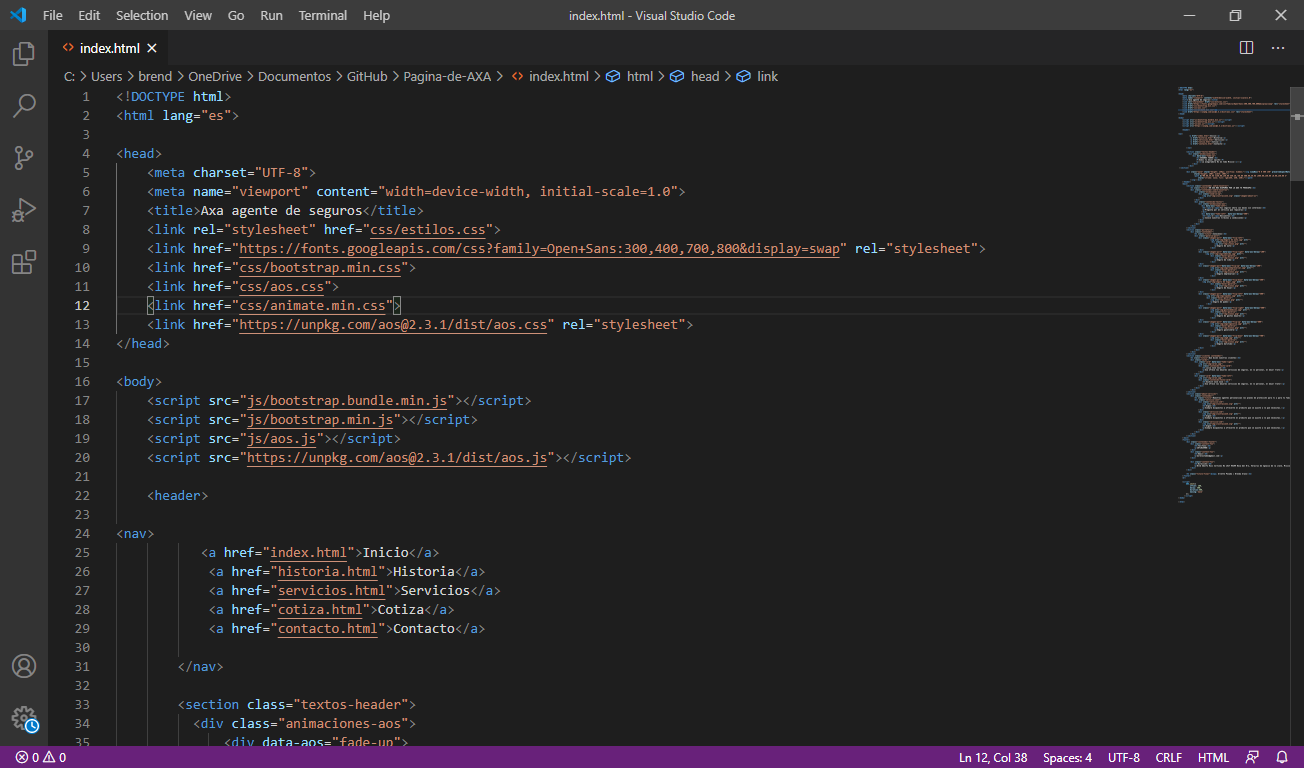


Ilustración . Código de la página Inicio

Para la creación de la base de datos se utiliza el Sistema Gestor de Base de Datos (SGBD) llamado Wampp el cual entra en la clasificación de bases de datos SQL. La base de datos fue creada con el nombre de “Aun no sé”, esta base de datos contiene una tabla denominada “horario”, la cual tiene como registros las horas en las que brinda servicio. Es con esto con lo que la página se vuelve dinámica, ya que, si en algún momento el encargado de sistemas decide o quiere modificar su horario de atención, lo puede hacer modificando el registro dentro de la base de datos y el cambio será realizado. Las subpáginas se vuelven dinámicas también pues cuentan con botones que al ser oprimidos regresaran automáticamente a la página de inicio, la subpágina de Cotización contará con un botón que dirigirá a otra página donde se podrá realizar la cotización correspondiente, así como la de Historia tendrá un apartado de Comentarios donde los usuarios podrán dejar sus sugerencias o quejas del servicio proporcionado.

Dentro del contenido estático que caracteriza al sitio web se encuentran los apartados de “Inicio” y el de “Seguros” debido a que en Inicio se muestran un texto e imágenes que tienen el propósito demostrar siempre los comentarios de los clientes e información fija sobre la empresa, y en Seguros se muestran los datos sobre cada seguro que ofrece la aseguradora.

### **FASE DE TESTEO.**

Al contar con solo una red social, se tenía interés de crear cuentas propias en las demás redes sociales que existen, así como también se estuvo creando contenido digital para dichas redes y poder fomentar el incremento de la productividad de la empresa, cada mes se hizo un corte de estadísticas donde demostraba el mejoramiento de visibilidad de las redes sociales existentes propias que se implementaron, al mismo tiempo se descubrió que los clientes tenían necesidades de poder obtener más información de los seguros ofrecidos de manera autónoma, es decir, que ellos mismos pudieran consultar la información de los seguros y de ser posible poder realizar su propia cotización sin necesidad de ponerse en contacto aún con un agente antes de estar listo para la contratación.

Se ocuparon diferentes tipos de información para poder encontrar que se necesitaba plasmar en la página web, las cuales fueron.

* *Estadísticas de cada red social ya creada.*

Para poder analizar las estadísticas procedimos a observar las estadísticas antes de la creación del contenido digital en la red social, como se muestra en las siguientes ilustraciones.

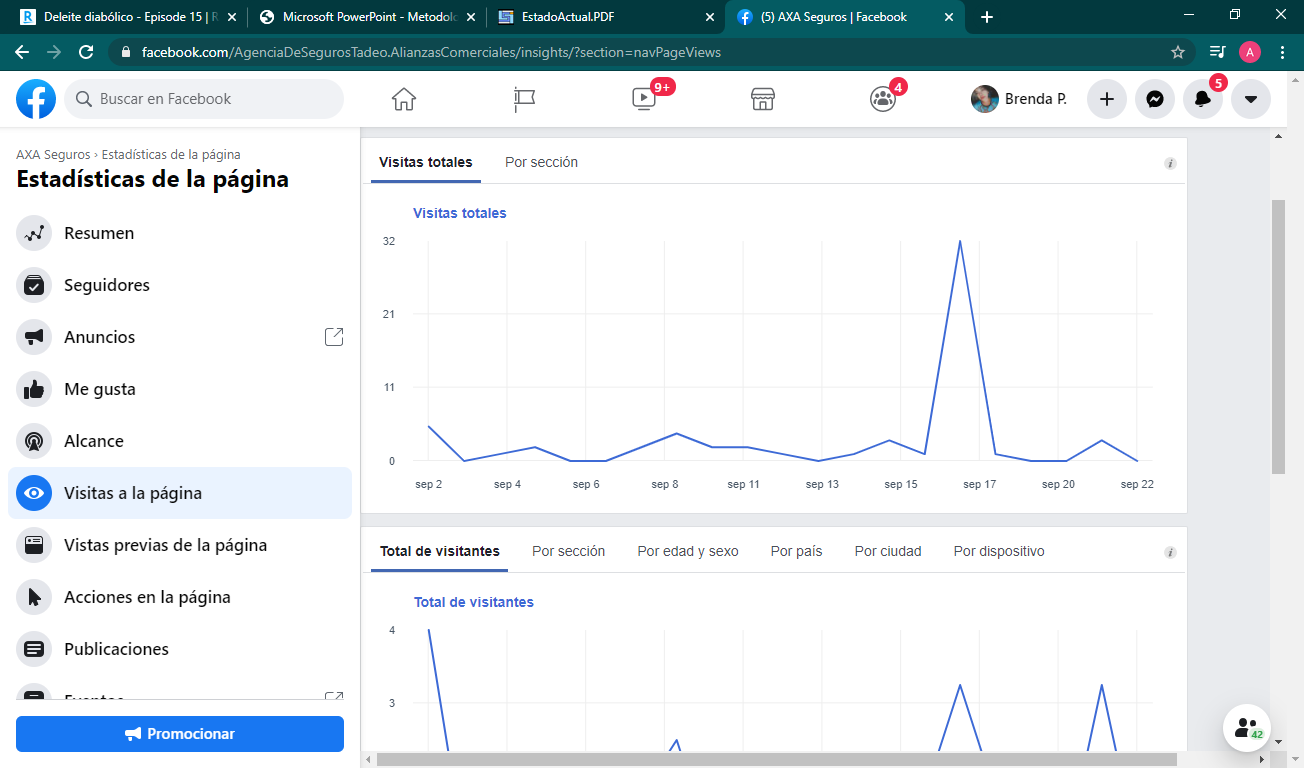


Ilustración 7. Estadística de visitas totales del 1-sep-20 al 22-sep-2020

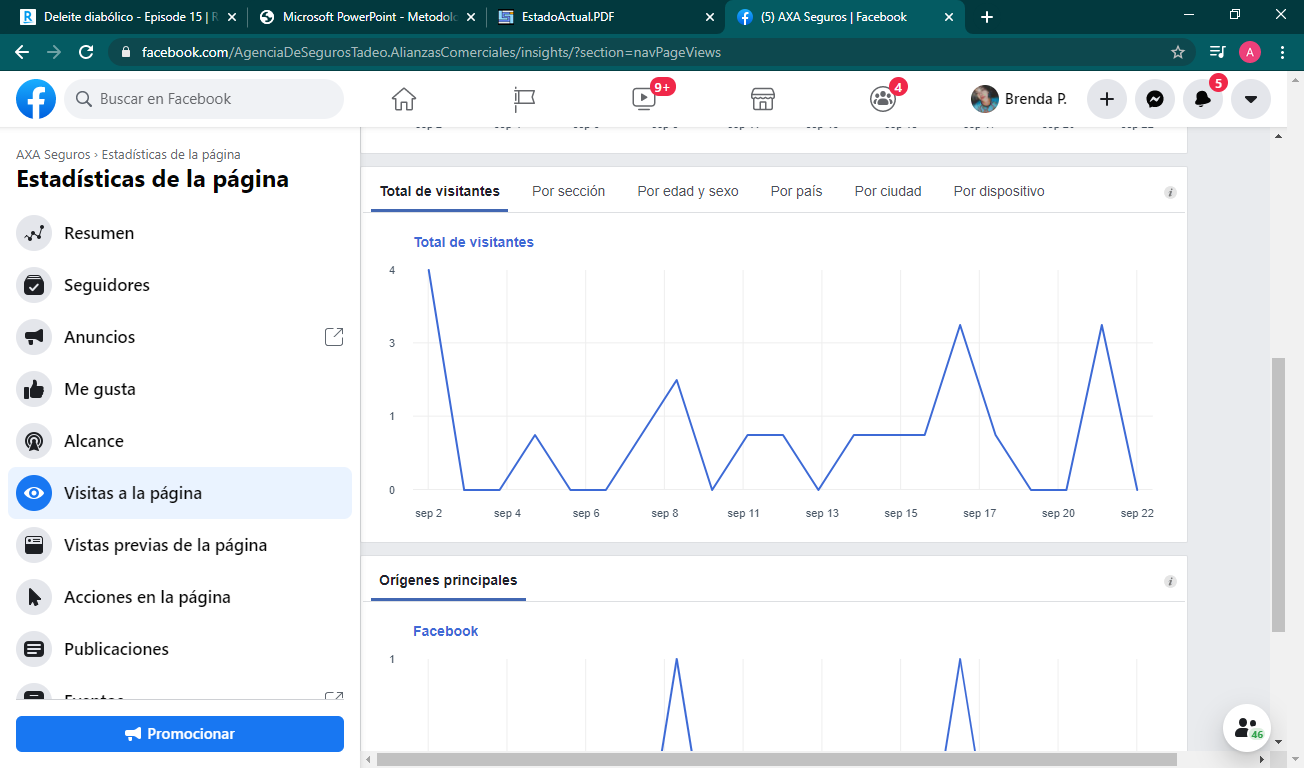


Ilustración 8. Estadística de los visitantes totales del 1-sep-20 al 22-sep-20

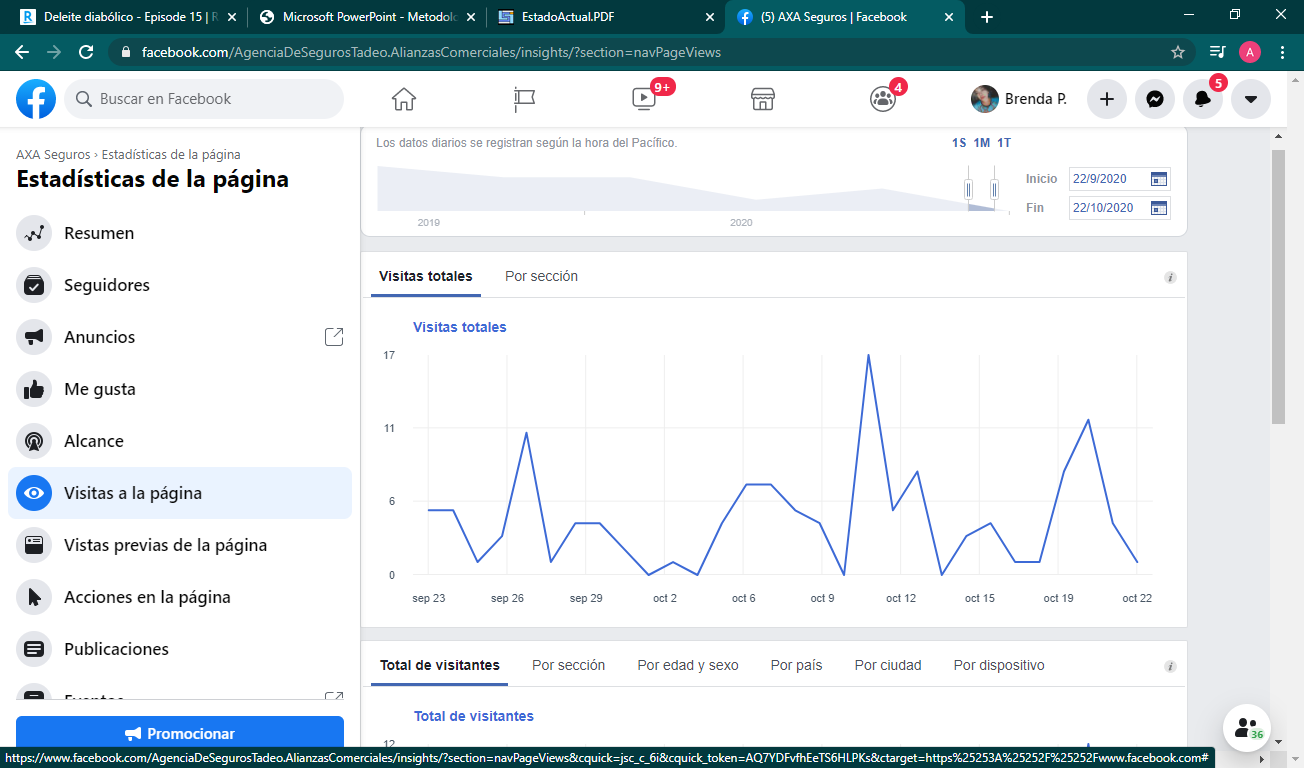


Ilustración 9. Estadística de visitas totales del 22-sep-20 al 22-oct-20

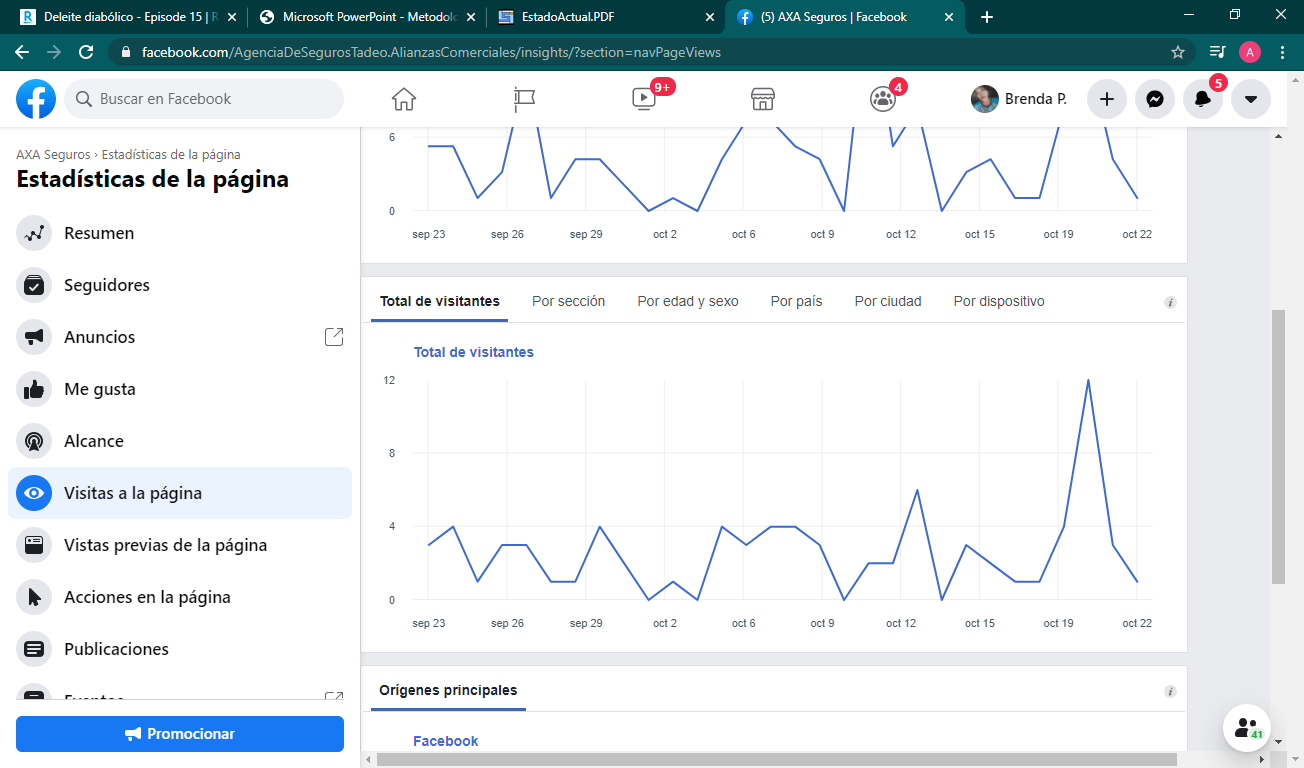


Ilustración 10. Estadística de Visitantes totales del 22-sep-20 al 22-oct-20

* *Especificación de la creación contenido para redes sociales.*
* *Entrevista previa al agente, donde especificaba las necesidades que él tenía.*
* *Manuales sobre la información que maneja la agencia.*
* *Capacitación de asesoría digital.*
  + - * *Diseñar, construir y administrar estrategias efectivas de comunicación en las distintas plataformas sociales, con el propósito de establecer y sostener una relación duradera y recíproca con cada comunidad.*
* *Crear página web de la franquicia, se desarrollará un prototipo de una página web que ayude a la mayor publicidad de la empresa.*
* *Análisis de la marca en redes sociales.*
* *Creación de contenido, esto se hará con el propósito de poder llamar más la atención del cliente.*
* *Manejo de plataformas para cotizar y evaluar seguros de riesgos de diferentes ramos.*
* *Actualizaciones en tendencias y comunicación con el cliente.*
* Asesoría digital, se estará ayudando a los clientes que deseen información sobre el servicio y poder resolver las dudas que tengan.
* Mejorar el proceso de publicidad digital.

### **FASE DE MERCADEO Y PUBLICIDAD.**

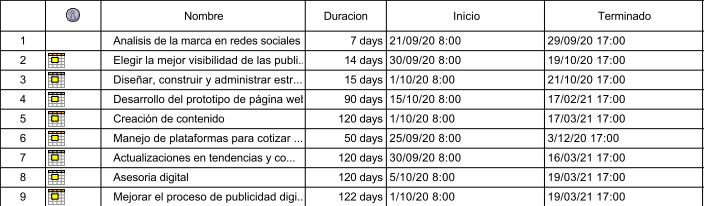
# **CONCLUSIONES**

# **COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

# **FUENTES DE INFORMACIÓN**

# **ANEXOS**

**CRONOGRAMA PRELIMINAR DE ACTIVIDADES**



ENTREVISTA AL AGENTE DE SEGUROS.

