**Fase II. Marco Teórico.**

El marco teórico también llamado marco referencial o marco conceptual, es un conjunto de informaciones, investigaciones ya realizadas o cuerpo de ideas explicativas, coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógica y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la formula de un problema de investigación. Al respecto, Tamayo (2006), expresa que el marco teórico “tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proporciones que permiten abordar el problema”. (p.56).

En consecuencia, el marco teórico es la ubicación del tema de estudio dentro de un conjunto de conocimientos teóricos, conceptualizaciones y antecedentes sólidos, que permiten a través de la revisión bibliográfica abordar el tema y orientar la búsqueda, a fin de que contribuyan a afianzar el conocimiento y sirvan de base para dar inicio al desarrollo de la presente investigación. A continuación se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y legales.

1. **Antecedentes de la Investigación.**

Todo hecho anterior a la formulación del problema, que sirva para aclarar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes de la investigación. Según Arias (2006), define los antecedentes como “investigaciones realizadas anteriormente que guardan alguna vinculación con problema en estudio” (p.39). Este se refiere a los estudios previos que tienen un parentesco con el tema y que sirve como guía para la realización del mismo.

Luego de haber reducido el problema a términos precisos y explícitos, es decir, restringido y delimitado a una dimensión manejable, se procede a darle un enfoque lo suficientemente amplio para comprender con mayor concreción el objeto de investigación, se consideró necesario analizar y exponer aquellas teorías, enfoques e investigaciones pertinentes realizado por y para diversas universidades, con el firme propósito de sustentar y presentar un contexto teórico adecuado al estudio, y profundizar en términos investigativos todo lo relativo a la problemática planteada. A continuación se presentan los trabajos previos consultados que tienen relación con el tema en estudio:

Cano (2013) en su trabajo titulado: “Creación de una tienda On-line” presentado en la Universidad Abierta de Cataluña. Esta Investigación tuvo como objetivo principal “Desarrollar de forma teórica una tienda electrónica. Desde la idea de negocio hasta las herramientas de control”. El estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una fuerte investigación documental. A tal efecto, el autor estructuro una solida propuesta para la realización de una tienda en línea donde se plantaron desde la mecánica fundamental del negocio hasta aspectos como el CEO y el Hosting de la tienda virtual.

Esta investigación proporciona grandes aportes al presente trabajo, tales como: teorías, estructura metodológica y la forma cómo se abordó el funcionamiento de la tienda virtual, ya que ambas investigaciones persiguen un mismo objetivo.

Igualmente, Macian (2010), en su trabajo “Diseño e implementación de una tienda virtual” elaborado para la Universidad Politécnica de Valencia, España. Este estudio se realizó con el fin de “Desarrollar una tienda virtual para la venta de ropa en línea. Este trabajo se fundamentó en una modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación comparativa, donde se estudiaron las tiendas de ropa más importantes (grupo Inditex, Pull & Bear, Zara, etc.) de acuerdo a los objetivos planteados.

Es importante mencionar que el trabajo citado se relaciona con la presente investigación ya que ambos tienen como  fin  el desarrollo de una E-commerce para la venta y promoción de productos en línea. De igual manera, este antecedente contiene formatos técnicos que pueden servir de ejemplo para la presente investigación, con lo cual se pretende mejorar y puntualizar las actividades previstas.

En tal sentido, esta investigación pudo ofrecer una orientación con respecto al desarrollo de los aspectos teóricos, así como en lo relativo al procedimiento utilizado para la elaboración de los diagramas UML.

Por otra parte, Gonzales (2007), en su trabajo para la Universidad Abierta de Cataluña, titulado: “Proyecto para una tienda On-line”. El objetivo general del presente estudio trató sobre “Desarrollar una plataforma que realizar compras desde cualquier punto con una conexión a Internet”. En relación a su estructura metodológica, el mismo está enmarcado en la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación comparativa en la cual se estudio las herramientas e-commerce de Ariba, usadas por grandes empresas como Telefónica, BBVA, etc., así mismo www.elcorteingles.es y www.fnac.es, son algunos de los ejemplos que se han ido evaluando de cara al producto final.

El autor planteó el desarrollo del sistema de tal forma, que los clientes que utilizaran la herramienta podrían ser muy distintos (en los tipos productos que venden, look&feel de la tienda, categorización de sus productos, etc.), intentando desde el primer momento que el producto no estuviera enfocado a un tipo concreto de tienda online, sino que pudiera ser implantado en el máximo número de clientes de forma out of the box, es decir, con los mínimos (idealmente ninguno) cambios sobre el producto original, sobre todo en lo que se refiere a código.

El estudio es un valioso aporte debido a que en él se desarrollan conceptos de programación como los son la arquitectura cliente-servidor y la filosofía modelo-vista-controlador (MVC). Así mismo aporta referencias importantes para el diseño de los casos de usos y las bases de datos (BBDD).

1. **Bases Teóricas.**

Según Arias (2006), las bases teóricas están formadas por: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.39).  Las bases teóricas son aquellas que permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. Es evidente entonces, la revisión necesaria de teorías, paradigmas, estudios, etc., vinculados al tema para posteriormente construir una posición frente a la problemática que se pretende abordar. A continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

* El Computador.

Un computador es una máquina que está diseñada para facilitarnos la vida, en muchos países se le conoce como computadora u ordenador, pero todas estas palabras se refieren a lo mismo. Según Priale (2004), el computador “es una maquina diseñada para aceptar un conjunto de datos de entrada, procesarlos y obtener como resultado un conjunto de datos de salida” (P. 51).

Esta máquina electrónica nos permite desarrollar fácilmente múltiples tareas que ahora hacen parte de nuestra vida cotidiana, como elaborar cartas o una hoja de vida, hablar con personas de otros países, hacer presupuestos, jugar y hasta navegar en internet.

Para  Cinacchi (2011), los computadores no son solo las PC de escritorio, sino que “las laptops, tablets, smartphones, smartwatchs, smartTVs y consolas de juegos también son computadores” (P. 34).

La computadora hoy día es de mucha importancia ya que se ha vuelto casi indispensable para la vida actual en sociedad, por cuestiones de estudio, trabajo, negocio, relaciones sociales, ocio y diversión. Estas máquinas han pasado a ser un instrumento de fácil acceso que cualquier persona puede utilizar para realizar de manera más rápida y eficiente procesos, actividades o trabajos manuales que antes eran más lentos o difíciles de hacer y que consumían mucho tiempo.

* El Internet.

Actualmente, internet es una herramienta que hace parte de la vida diaria. Sin duda ha revolucionado el mundo tal y como se conocía hace 30 años. El internet es un fenómeno global, vinculado estrechamente con la comunicación, pero que influye en gran medida sobre casi todos los ámbitos de la sociedad.

Según Molina (2004), el internet “es una impresionante red de ordenadores (también conocida como red de redes) dispersos por todo el mundo, que permite compartir recursos entre sí” (P. 43).

Para entender mejor el concepto imaginemos que se tiene un computador con mucha información y se quiere compartir con muchas personas en el mundo, la forma de hacerlo es que el computador se pueda conectar con otros. Esto se logra por medio de una gran red de computadores interconectados para recibir y enviar datos de forma instantánea.

El principal propósito de Internet es la comunicación: permitir al ser humano una comunicación sin barreras, que no tenga en cuenta el espacio, ni fronteras, distancias, sociedades. Internet en sí mismo no comunica, pero es un medio, lo que se llama un canal de comunicación (al igual que el aire es un canal para la lengua hablada).

* E-Commerce.

Las actividades de marketing y distribución han sido impactadas, en los últimos tiempos, tras el auge del Internet como canal de comercialización, un fenómeno que gracias a las características propias de esta herramienta tecnológica, repercutió de manera relevante en las actividades económicas, pues ha ido reforzando incluso los procesos de globalización y propiciando cambios de paradigmas en las transacciones financieras y comerciales.

Para la Oficina de Promoción de la Sociedad de la Información (ISPO) de la Comisión Europea (2004), el e-commerce o comercio electrónico es “cualquier forma de transacción comercial de bienes y servicios en la cual las partes interactúan de forma electrónica, en lugar de hacerlo a través de intercambios físicos” (Informe).

Es decir, este comercio consiste en realizar electrónicamente transacciones comerciales y se basa en el tratamiento y transmisión electrónica de datos, incluidos texto, imágenes y video; por tanto, comprende actividades muy diversas, como comercio electrónico de bienes y servicios, suministro en línea de contenidos digitales, transferencia electrónica de fondos, compraventa electrónica de acciones, conocimientos de embarque electrónicos, subastas, diseños y proyectos conjuntos, prestación de servicios en línea (onlinesourcing), contratación pública, comercialización directa al consumidor y servicios posventa.

El comercio electrónico en Internet constituye en la actualidad un mercado emergente, cuya evolución es muy rápida, altamente fluida y de alcance global. En tal sentido, el rango de operaciones de la venta de productos o servicios en Internet incluye el intercambio previo de información, el soporte pre y posventa (detalles de los productos y servicios disponibles, etc.), hasta realizar la venta y el pago electrónico (usando transferencia electrónica de fondos, tarjetas de créditos, cheques electrónicos, caja electrónica, y hasta dinero electrónico). La cadena comercial se cierra con la distribución, incluyendo tanto la gestión de envío para los productos físicos, como la distribución en línea de los productos que puedan ser entregados electrónicamente.

* Hardware y Software.

Un computador u ordenador se compone principalmente del software, que se refiere al conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas, y el hardware que es el conjunto de los componentes físicos de los que está hecho el equipo.

Para Beekman (1999), el hardware se define como “el substrato físico en el cual existe el software” (P.38). En otras palabras el hardware es el conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de una computadora. Sin embargo, el concepto suele ser entendido de manera más amplia y se utiliza para denominar a todos los componentes físicos de una tecnología.

Según O’Brien (2006), el software “es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación” (P.31). Es decir, el software son los programas informáticos que hacen posible la realización de tareas específicas dentro de un computador.

Software es también conocido como programática o equipamiento lógico, esto es el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación para las cuales ha sido diseñado.

* Software libre.

Software libre, es el software que respeta la libertad de los usuarios y la comunidad. A grandes rasgos, significa que los usuarios tienen la libertad de ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, modificar y mejorar el software. Es decir, el software libre es una cuestión de libertad, no de precio.

Según Stallman (2004), “A veces se malinterpreta el término de «software libre», para empezar, no tiene ninguna relación con el precio. Lo que nos interesa es la libertad. He aquí la definición de software libre”. (P.24). Para Stallman un programa es software libre siempre que, como usuario particular, tengas:

* La libertad de ejecutar el programa sea cual sea el propósito.
* La libertad de modificar el programa para ajustarlo a tus necesidades. (Para que se trate de una libertad efectiva en la práctica, deberás tener acceso al código fuente, dado que sin él la tarea de incorporar cambios en un programa es extremadamente difícil).
* La libertad de redistribuir copias, ya sea de forma gratuita, ya sea a cambio del pago de un precio.
* La libertad de distribuir versiones modificadas del programa, de tal forma que la comunidad pueda aprovechar las mejoras introducidas.

El software libre tiene su génesis en el año 1984, cuando el programador estadounidense, Richard Stallman, crea la Free Software Foundation, traducida al español como “Fundación del Software Libre”, con la finalidad de otorgar libertad a los usuarios y evitar la apropiación privativa de dicho software. Allí se define el sistema operativo naciente como un sistema informático que brinda la posibilidad de usarlo, copiarlo, estudiarlo, modificarlo y redistribuirlo libremente.

La creación estuvo motivada debido a que, a finales de la década de 1970, las grandes empresas informáticas transnacionales, como Microsoft y Apple, implementaron un mecanismo de restricciones al usuario con el uso de las licencias. Estos  sistemas operativos privativos restringen a los usuarios en cuanto al uso y manejo del software.

Actualmente existen países que están a favor del uso de sistemas operativos libres, como prueba de ello sus administraciones públicas han decidido que sus servidores informáticos migren a sistemas de software libre. Algunos de estos países son Alemania, España, Francia, China, Argentina, Brasil, Cuba, Chile, Ecuador, República Dominicana y México.

A esta lista se sumó Venezuela desde el año 2004, pues en diciembre se creó el Decreto presidencial 3.390, el cual fue publicado en La Gaceta Oficial de Venezuela n° 38.092, en donde se estableció: "La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos".

* Proyecto Canaima:

Canaima Educativo es un proyecto del Gobierno Bolivariano que nace en el año 2009 enmarcado en la Constitución Bolivariana de Venezuela (2009), el Plan Nacional Simón Bolívar (2007–2013), Ley Orgánica de Educación (LOE 2009), Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y del Adolescente (LOPNNA 2008) Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI 2005), Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales (PNTI y SP 2007-2013), y el Decreto 3.390 (2004). Parte del eje integrador Tecnologías de Información y Comunicación en el ámbito del proceso curricular venezolano con el objetivo de potenciar los aprendizajes en las y los estudiantes del Subsistema de Educación Básica mediante el uso de las portátiles Canaima como un recurso en constante actualización.

Según Valero (2012), “El Proyecto Canaima Educativo está enmarcado dentro de la segunda meta de la Organización de las Naciones Unidas que establece: “Lograr la enseñanza primaria universal” impulsando la construcción de la “Nueva arquitectura ética social internacional” para el desarrollo humano y sostenible. Propicia en las y los estudiantes el pensamiento reflexivo, creativo y crítico en lo científico, tecnológico y humanístico propiciando la consecución de la soberanía e independencia tecnológica y el reconocimiento de la República Bolivariana de Venezuela como el espacio de aprendizaje más grande del mundo y garantizar el derecho a la educación” (P.34).

El Proyecto está desarrollado bajo software libre, desde la elaboración del Sistema Operativo y de contenidos educativos 100% venezolanos. Se manifiesta en dos modalidades: “Canaima va a la escuela” realizada en 1er grado bajo el sistema de red salón y “Canaima va a mi casa” desde 2do grado a 6to grado del Nivel de Educación Primaria.

Su finalidad está orientada a fortalecer la educación liberadora para formar ciudadanos de saberes, valores, transformadores y constructores de nuevas realidades con la mediación de aprendizajes y experiencias como práctica sistemática de la reflexión y crítica de maestras, maestros, familia y comunidad.

Características del Proyecto Canaima:

* Desarrollada en Software libre.
* Puede ser usado por cualquier persona.
* Se encuentra equipado con herramientas ofimáticas.
* Permite la interacción con internet.
* Es estable y segura basada en la versión estable de GNU/Linux debían.
* Realizada en Venezuela por talento nacional.

El proyecto Canaima es de suma importancia ya que permite la inclusión de la tecnología en el aula de clases y escuelas bolivarianas; además que produce la familiarización de los niños con las computadoras, es decir que aprenden como usar un computador. El Proyecto Canaima Educativa representa la educación liberadora, una innovación que busca la apropiación de las tecnologías para el proceso de enseñanza aprendizaje.

1. **Bases Legales.**

Según Villafranca (2002) “Las bases legales no son mas que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite” (P.24).

Los principales instrumentos jurídicos que norman la materia educativa en Venezuela en cuanto a la Educación Universitaria, son por orden de importancia: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Las Leyes, Los Reglamentos, Planes y Programas.

En primer lugar la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece en su:

Artículo Nº 102. "La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad..."

La educación es un derecho humano Antes de argumentar cualquier idea, es importante aclarar qué significa educación. Educación es un proceso de socialización y aprendizaje encaminado al desarrollo intelectual y ético de una persona. Partiendo de este concepto, se aprecia la importancia de esta acción en la sociedad.

Artículo Nº 103. ”Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado.”

La educación es un derecho que garantiza el estado, completamente gratis y obligatoria, respetando las creencias fomentadas en el hogar, con el objetivo de que te puedas desenvolver como individuo en una sociedad democrática y contribuir de manera unánime en ella, basada en la identidad del venezolano, y en colaboración de la familia, todo esto conforme lo determina la ley en la constitución.

Artículo 108: Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.

Todos los ciudadanos tiene el derecho a la información y educación que necesite, este será dado por el Estado. Las instituciones (escuelas, liceo y universidades) deben incorporar los conocimientos referentes a la tecnología y a sus innovaciones ya que así lo establece la ley; además es necesario que ésas instituciones sepan manejar las tecnologías para que puedan impartir esos conocimientos a las personas.

La Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación establece en su:

Artículo 1: La presente Ley tiene por objeto dirigir la generación de una ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, con base en el ejercicio pleno de la soberanía nacional, la democracia participativa y protagónica, la justicia y la igualdad social, el respeto al ambiente y la diversidad cultural, mediante la aplicación de conocimientos populares y académicos. A tales fines, el Estado Venezolano, formulará, a través de la autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, enmarcado en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación, las políticas públicas dirigidas a la solución de problemas concretos de la sociedad, por medio de la articulación e integración de los sujetos que realizan actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones como condición necesaria para el fortalecimiento del Poder Popular.

La LOCTI tiene como finalidad impulsar la ciencia, tecnología e innovación a la sociedad en general, bajo los lineamientos enmarcados en el plan de la patria para asegurar la solución de problemas que garanticen el bienestar de la misma.

Artículo 5: Las actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, así como, la utilización de los resultados, deben estar encaminadas a contribuir con el bienestar de la humanidad, la reducción de la pobreza, el respeto a la dignidad, a los derechos humanos y la preservación del ambiente”.

Las actividades ciencia y tecnología, así como sus aplicaciones deben contribuir con el avance tecnológico de la sociedad y satisfacer las necesidades de la misma, disminuyendo el nivel de pobreza e impulsando la preservación del medio ambiente.

La Ley de Infogobierno establece en su:

Artículo 1: Esta Ley tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía; así como, promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica; la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación.

La Ley Infogobierno tiene como objetivo crear todos los lineamientos y políticas por los que deben regirse las tecnologías de información para que se les dé un buen uso a las mismas y se encamine al mejoramiento de la sociedad, garantizando así los servicios que se les prestan a las personas, además de impulsar el uso de las tecnologías libres con el fin de consolidar la independencia nacional.

1. **Vinculación del proyecto con el Plan de Desarrollo Económico y social de la nación 2013-2019.**

El proyecto socio tecnológico se encuentra vinculado significativamente con el plan nacional económico y social de la nación 2013-2019 porque este tiene como objetivo mejorar la vida social, tecnológica y económica de Venezuela. A continuación se desarrollaran los principios:

“Defender, expandir y consolidar el bien más preciado que hemos reconquistado después de 200 años: la Independencia Nacional”.

Este objetivo está estrechamente vinculado con los proyectos socio tecnológicos, de manera más específica, la realización de los proyectos contribuirán con el objetivo 1.5 del plan de la patria, que plantea “Desarrollar nuestras capacidades científico-tecnológicas vinculadas a las necesidades del pueblo” y el objetivo 1.5.2.4. “Desarrollar aplicaciones informáticas que atiendan necesidades sociales”. Porque a través de éstos, se garantiza el esparcimiento de conocimientos y soluciones tecnológicas, brindando a comunidades o instituciones herramientas que mejoran significativamente el desempeño de sus actividades, en miras de fortalecer la soberanía tecnológica y la independencia nacional.

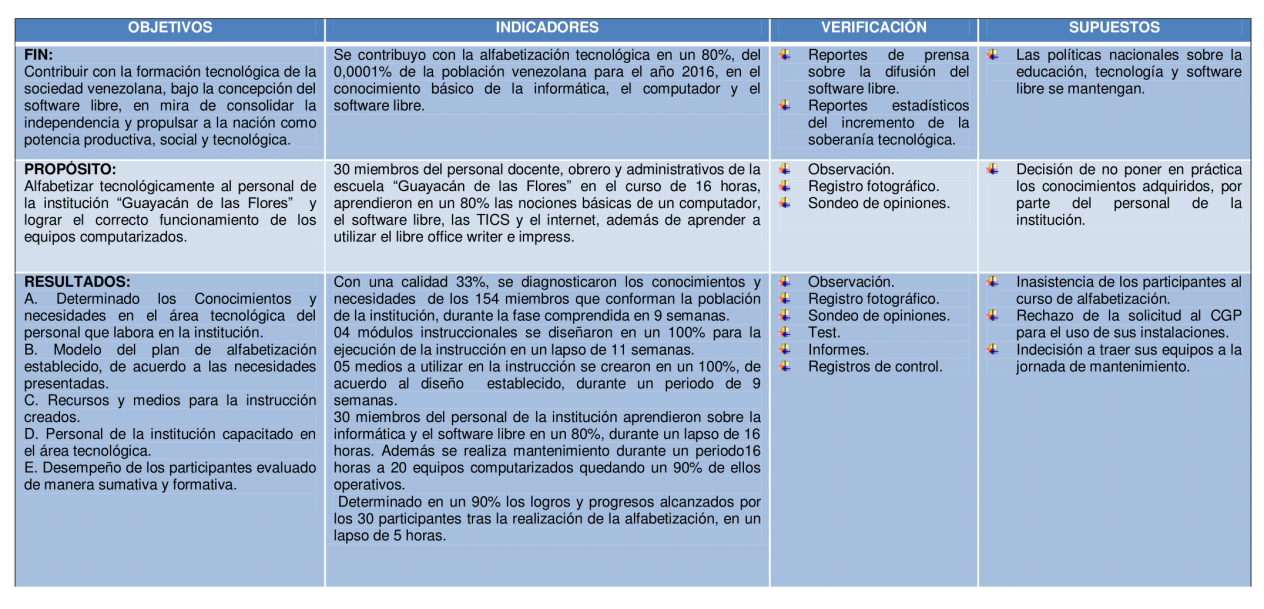
1. **Vinculación del proyecto con las líneas de investigación de los PNFI y la transversalidad con el eje de proyecto socio-crítico y profesional.**

Los PNFI y los proyectos Socio Tecnológicos trabajan en conjunto para la construcción e integración multidimensional de los conocimientos y su aplicación, que interactúan en la búsqueda de soluciones para responder a las necesidades de las comunidades, el desarrollo de las potencialidades y el mejoramiento de la calidad de vida del país.

Basado en lo antes expuesto los proyectos socio tecnológicos son el medio que los PNFI utilizan con el objetivo de poner en práctica y afianzar los conocimientos de sus participantes, adquiridos durante cada año de carrera, bajo el enfoque de una temática/problemática específica a abordar mediante trabajo social, ofreciendo soluciones tecnológicas y orientando a comunidades o instituciones en el campo de la informática.

Igualmente el Proyecto socio tecnológico se vincula con las línea de Investigación “Métodos de Programación” en el saber de programación orientada a objetos (POO) y en la línea “Ingeniera de Software” con el saber “Arquitectura del Software” del PNFI, ya que en estos se recibe los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para solventar cualquier necesidad tecnológica presente en la institución o comunidad donde se llevara a cabo el proyecto.

1. **Matriz de Marco Lógico.**



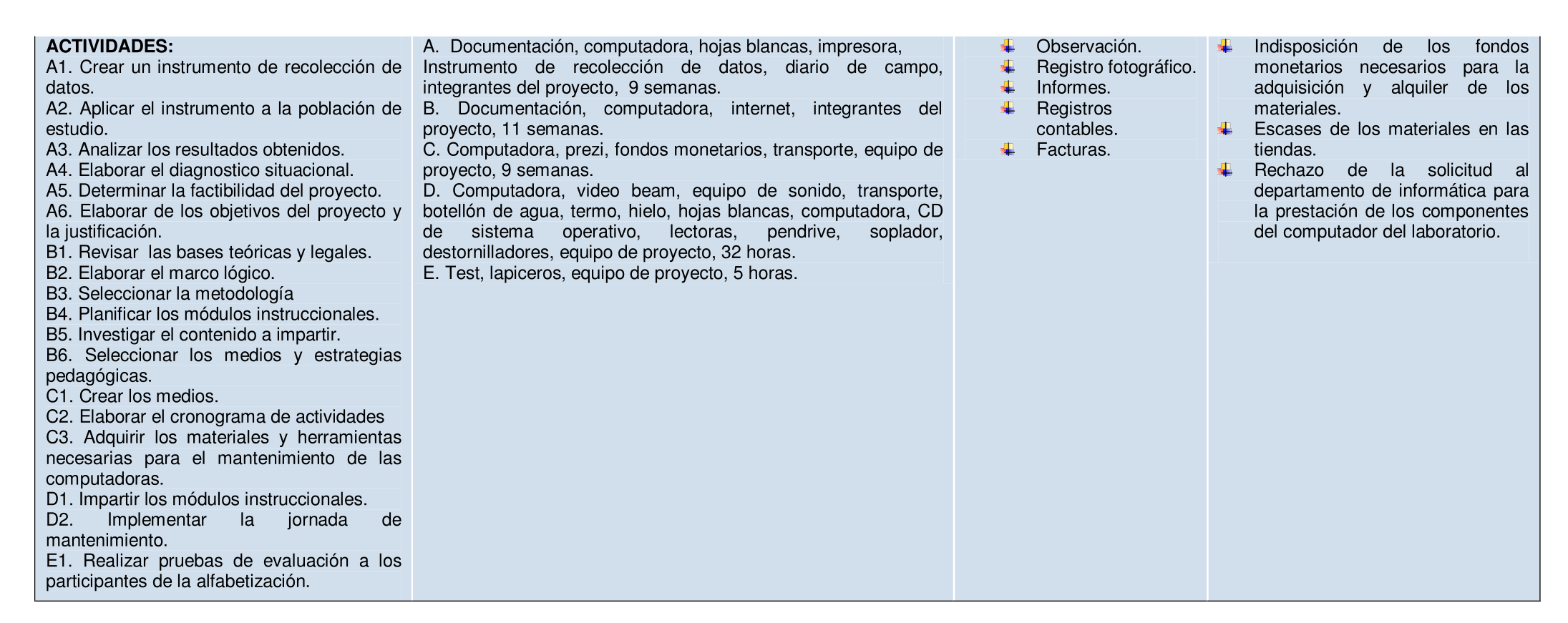


Figura n°11.

1. **Presupuesto.**

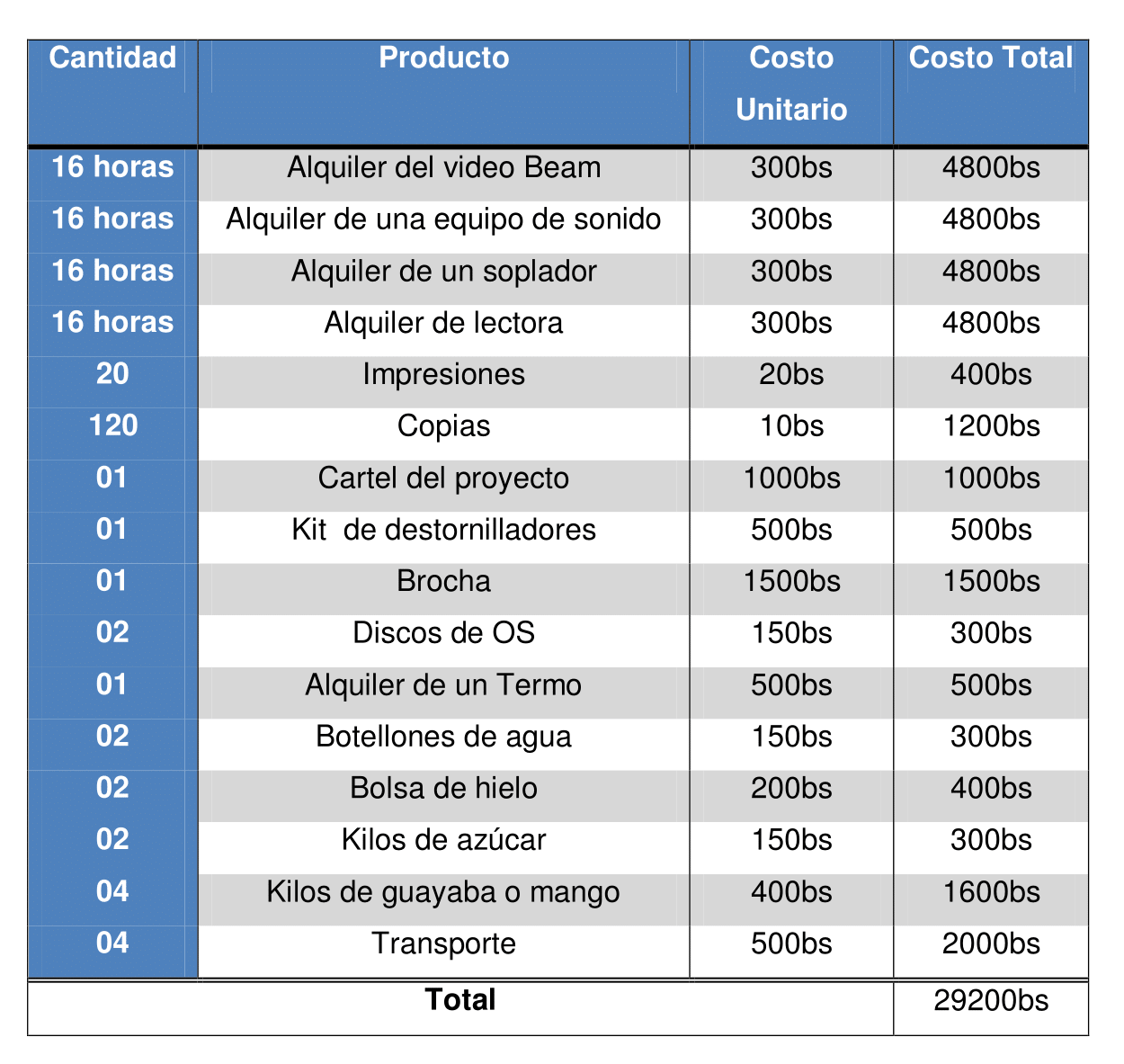
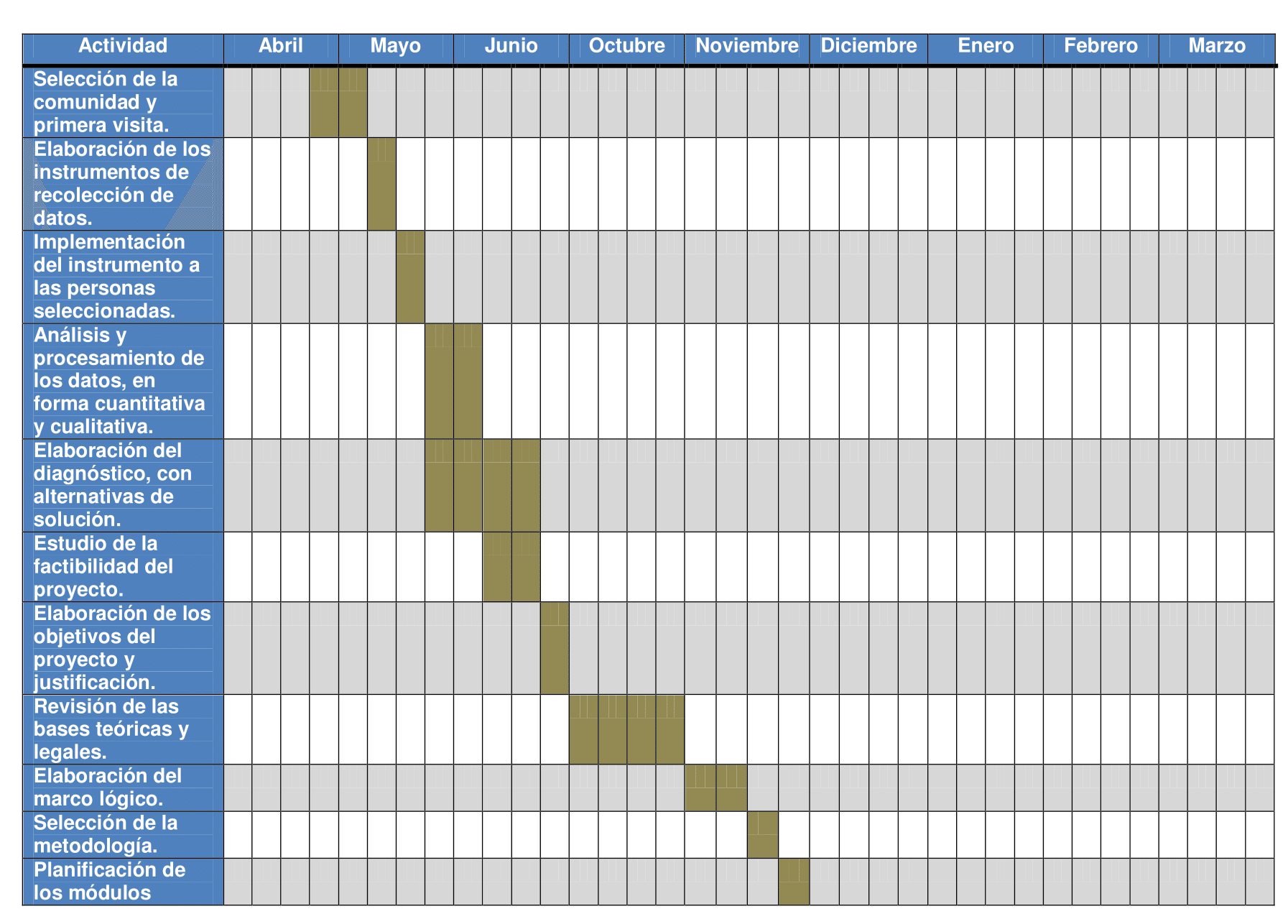


Figura n°12.

1. **Cronograma de Actividades.**



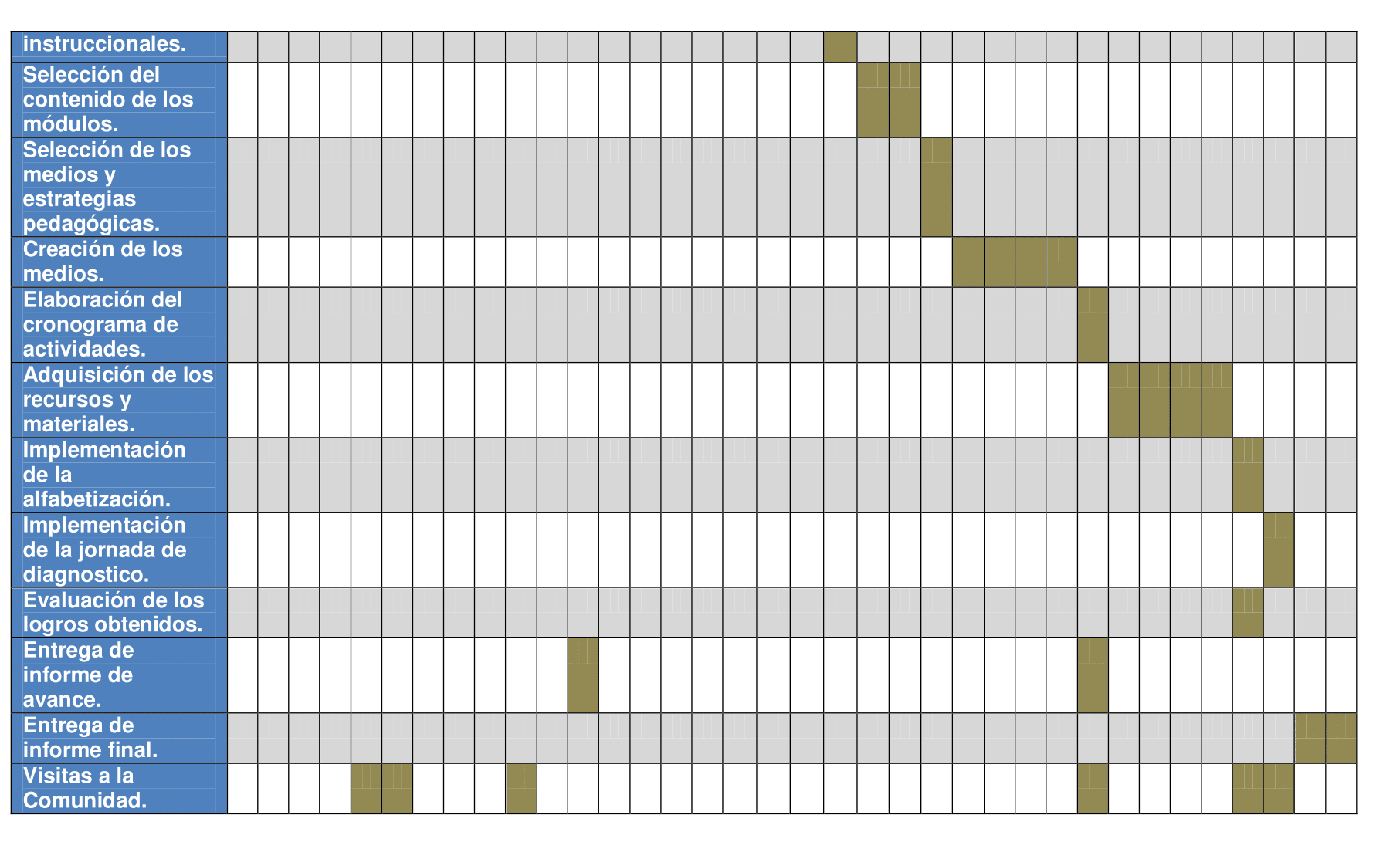


Figura n°13.

**Bibliografía**

Tamayo (2006). [Pagina web]. Disponible en: https://es.scribd.com/doc/43229195/capitulo-II-1.

Arias (2006). [Pagina web]. Disponible en: https://es.scribd.com/doc/43229195/capitulo-II-1.

Cano (2013). [Pagina web]. Disponible en: http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/.../fcanocoTFM0613memoria.pdf.

Macian (20101). [Pagina web]. Disponible en: https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/8634/Memoria%20proyecto.pdf.

Gonzales (2007). [Pagina web]. Disponible en: http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/971/1/40105tfc.pdf.

Arias (2006). [Pagina web]. Disponible en: http://filomena-metodologadelainvestigacin.blogspot.com/

ISPO (2004). [Pagina web]. Disponible en: http://www.cuft.tec.ve/publicaciones/barquisimeto/prisma/paginas/revista/prisma\_6/Espacio\_arbitrado/teoria\_y\_metodos/Nancy\_Rosas\_Algo\_sobre\_comercioelectronico.pdf

Arias (2006). [Pagina web]. Disponible en:

Arias (2006). [Pagina web]. Disponible en: