

RESUMEN

En la actualidad se ha reconocido que una de las revoluciones más importantes e impactantes ha sido internet. Con el gran avance tecnológico que impulsó internet y la gran concurrencia masiva de los usuarios a la red, las aplicaciones web han ido ganando terreno. Por medio de un sitio web, el cliente puede experimentar un alto grado de interactividad con la empresa. La internet no solamente propicia un medio para soportar el comercio, sino también para establecer una relación de largo plazo con los clientes. El comercio electrónico nos permite el acceso a nuevos mercados, la atención al cliente durante las 24hs. de los 365 días del año. Los inicios de la empresa en internet comenzaron por el descubrimiento de las ventajas que representa el uso del e-mail o correo electrónico para la comunicación. Adicionalmente, aparecieron las primeras páginas web en las que se presentaban información estática y de escaso valor añadido y su único objetivo era de tener una presencia publicitaria. Pero con la irrupción del internet en las empresas se ha iniciado un proceso de transformación de la forma de hacer negocios e incluso de crear y desarrollar las empresas, por ejemplo el comercio electrónico que es una de las aplicaciones de internet con mayor crecimiento, esto ha hecho que las empresas estén entrando al mercado de internet, especialmente en la prestación de servicios, como agencias de viaje, agentes financieros u hoteles.