ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

CAPÍTULO III
PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UN SITIO WEB COMO ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO DE EL SALVADOR

1. Generalidades

La introducción de la red informática a nivel mundial ha producido un constante cambio a nivel empresarial y personal, permitiendo acortar las barreras de la comunicación, lo cual ha generado un constante intercambio de información.

En El Salvador esto no ha sido un tabú, ya que todas las empresas, sean estas gubernamentales o privadas están siendo absorbidas por este nuevo sistema conocido como Internet o Red Informática.

La Internet está funcionando como un canal de comunicación que está acercando a cada una de las empresas con sus públicos.

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

Es por ello que la investigación social que se presenta, tiene la finalidad de orientar por medio de un manual de procedimiento sobre los pasos necesarios a tomar en consideración a la hora de darse a conocer por medio de la Red Informática.

La información contenida en este capítulo está basada en datos reales, los cuales llevan a brindar un panorama amplio sobre los requerimientos básicos y elementales sobre esta área.

Se identifican aspectos técnicos y legales que toda persona, natural o jurídica deberá tomar en cuenta para la creación o anuncio en Internet, para ello, se justifica que antes de iniciar un proceso de trabajar utilizando la Internet como apoyo a la difusión de servicios y productos, se tome en cuenta lo expuesto en el presente documento, ya que ha sido elaborado con la finalidad de ofrecer el apoyo básico, en el campo de la Internet, específicamente a las empresas comerciales afiliadas a la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.

2. Objetivos

- **Objetivo general**

Presentar un manual de procedimientos para la implementación y administración de un sitio web aplicado a las empresas comerciales afiliadas a la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

- **Objetivos específicos**
  - Orientar a la empresa en la creación de un sitio web y la importancia de éste.
  - Describir los aspectos necesarios requeridos para la implementación de Internet.
  - Numerar estrategias para el diseño de un sitio web y la utilización adecuada de aspectos de comunicación.

3. Diagnóstico

El diagnóstico en las empresas comerciales se ha hecho por medio del análisis FODA, para dar a conocer las fortalezas y oportunidades, así como las debilidades y amenazas a las que están expuestas. El estudio se llevó a cabo con el fin de obtener toda la información necesaria sobre la utilidad de manejar un sitio web en dichas empresas. A continuación se presenta el FODA:

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

FORTALEZAS	DEBILIDADES
⇨ Mejora la fluidez en la comunicación con los públicos. ⇨ Relación directa con el cliente. ⇨ El interés del público por el uso de Internet.	⇨ Poco presupuesto para inversión en Internet (servicio y equipo). ⇨ Falta de personal capacitado en el área. ⇨ Poca confianza para realizar trámites electrónicos de parte del cliente.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
⇨ Uso de la red por parte del usuario. ⇨ Reducción de costos en publicidad y promoción. ⇨ Mayor interacción con el cliente. ⇨ Relación con otras empresas. ⇨ Ser reconocido a nivel mundial. ⇨ Mayor cobertura de mercado.	⇨ Mejores estrategias de comunicación en Internet usadas por la competencia. ⇨ El producto tangible no es muy atractivo en Internet.

4. Manual de procedimientos

4.1. Aspectos necesarios para un sitio web

Toda empresa que desea tener un sitio web debe conocer todos los aspectos necesarios para crear una página web o valerse de un servicio profesional

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

para la elaboración de ésta, estar informado sobre los servicios y costos del uso de la red; además, conocer sobre la seguridad que implica el tener un sitio web apropiado.

A continuación se dan a conocer ciertos aspectos necesarios que deben ser tomados en cuenta a la hora de optar por el uso de Internet como estrategia de marketing.

4.1.1. Aspectos legales

En el caso de las empresas comerciales, les corresponde el sub-dominio "com.sv", lo cual significa: com = entidades comerciales, y sv = que corresponde geográficamente a El Salvador.

Las políticas y disposiciones para la asignación de los nombres de sub-dominio son asignados por SVNet.

Para obtener el registro de un sub-dominio, debe realizarse por medio de una solicitud que se entrega físicamente en la Secretaría de SVNet, el CONACYT (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología), localizado en la Urbanización Isidro Menéndez, Pasaje San Antonio # 51, San Salvador. La solicitud puede ser adquirida también vía Internet, en el sitio http://www.svnet.org.sv.

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

La empresa solicitante debe poseer su proveedor, el cual puede ser nacional o extranjero, según su conveniencia, pues SVNet sólo asignará el nombre, y no es un proveedor de conectividad.

Lo anterior tiene como finalidad que todas las empresas, independientemente de los servicios o productos que distribuyan, tengan su participación dentro de la red informática.

En el caso que la empresa desee obtener un dominio ".com", puede realizarlo por medio de un sitio en Internet, el cual le permite registrar su nombre y verificar si este se encuentra disponible. El costo es de $ 20 anuales aproximadamente. Uno de los sitios en el que puede hacerse esto es: www.dinahosting.com.

4.1.2. Aspectos técnicos

Para que un sitio web funcione, debe poseer lo siguiente:

- Un servidor, el cual puede ser:
  - Un propio (lo cual eleva el costo).
  - Contratar el servicio de hospedaje para ubicar la página web.

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

- Conectividad: En el mercado salvadoreño, dichos servicios son ofrecidos por las empresas de telecomunicaciones: Telemóvil, Salnet, Telecom, Telefónica, entre otros.
- Equipo necesario (PC, terminales, conexión): Este dependerá del tamaño de la empresa, y del número de empleados,

4.1.3. Aspectos tecnológicos

El diseño del sitio web puede ser realizado por personal de la empresa (lo cual significará menor costo), si este es capacitado en el área, o puede contratarse a una persona o empresa que lo diseñe.

Para realizar el comercio electrónico, debe contratarse a una empresa que ofrezca el certificado de transacción segura para realizar compras y ventas de forma confiable, utilizando tarjeta de crédito.

Otras formas de pago en Internet pueden ser por medio de: Cheque certificado, giro, abono a cuenta bancaria, pago contra-entrega.

4.2. Diseño de estrategias de comunicación

Para crear una página web, deben tomarse en consideración muchos aspectos para obtener un sitio con mayores posibilidades de éxito.

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

Por eso es muy importante realizar una planificación de acuerdo al público que estará dirigida la página web, pues es la forma de tener comunicación directa con el cliente.

Debe definirse cuánta información y cómo será incluida en la web, esto dependerá de la decisión que la empresa tome.

Existen infinidad de estrategias de comunicación que pueden ser utilizadas por la empresa, pero la elección de éstas dependerá del recurso financiero y las necesidades de comunicación que se identifiquen en la empresa.

4.2.1. Otros medios

El hecho de tener un sitio web no significa que ya se tiene éxito, pues para lograrlo hay que realizar acciones constantes.

Una forma de lograr que la página web sea visitada y alcance el impacto que se desea, es darla a conocer, o sea, hacer publicidad de la página, para esto no es necesario hacer otra inversión adicional, pues si la empresa hace uso de una mezcla publicitaria, puede dar a conocer la dirección de la página al final de un spot o una cuña, o en un pequeño espacio de prensa y en algunos

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

casos puede hacerse en hojas volantes, pues esto dependerá del presupuesto con el que cuenta la empresa y el público al que se desea atraer.

4.2.2. El uso de buscadores

El uso de buscadores que son los más visitados puede ser favorable, pues eso servirá de anzuelo para el usuario de Internet. Puede tenerse acceso al sitio web a través de un buscador, que es visitado por el cliente que nosotros deseamos “atrapar”, para lograr ser visitado, debemos ser muy creativos para que el usuario decida dar el clic.

Para registrar el sitio web en un buscador se realiza por medio de un formulario que llena la empresa; pero si esta desea ser de las primeras en aparecer en los listados, debe pagar una cuota, la cual dependerá del sitio en el que se registre.

4.2.3. La Red

Otra forma puede ser el hacer publicidad en la misma Red, en donde se presenta un banner muy atractivo con movimiento y hasta con sonido, en el cual se presente la dirección la dirección del sitio web.

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

Esta forma de publicidad puede comprarse de manera tradicional, pagando en un sitio estratégico (por ej. www.elsalvador.com); pero además existe la opción de hacer “intercambio” de banners con otras empresas.

4.3. Recomendaciones para el diseño de la página

El diseño de una página web requiere necesario crear una ruta de navegación así como también dar la oportunidad al visitante de intercomunicarse con el propietario de ésta página para que pueda sugerir cuáles secciones tiene que mejorar, sólo así las empresas con visión futurista sobrevivirán a los cambios que continuamente se producen en todo mercado y actividad humana.

La página por lo general debe[*]:

- Cargar en un mínimo de tiempo: para que se pueda lograr esto no tiene que ir muy saturada con imágenes grandes, contenido que demora demasiado su carga.
- Debe utilizar elementos que puedan distinguir el tipo de servicio o producto que la empresa está ofreciendo.
- Introducir detalles dinámicos, que no lleven mucho espacio para que el visitante no se cambie de servidor.

[*] Ver Anexo N° 2.

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

5. Costo de servicio de Internet

El costo de un servicio de Internet, incluyendo correo electrónico, un nombre de dominio y otros beneficios hoy en día pueden tener un costo aproximado mensual de $ 15 ó más. Este sólo lo puede decidir la empresa que requiere de éstos servicios y también de las necesidades de comunicación.

6. Vigencia

Para determinar el tiempo de duración de una página web debe primero clasificarse la misma de acuerdo a la intención que esta tenga, puede ser que sólo desee ofrecer información de la empresa y la variedad de producto que se tenga, también puede ser usada la página web para mantener una buena imagen de la empresa o durante un período promocional.

Tomando en cuenta la importancia de darle mantenimiento periódico al sitio web para tenerlo actualizado y cumplir con las demandas de los usuarios, la página web se actualizará en un plazo aproximado de 3 a 6 meses.