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

PÁGINA DE AUTORIDADES

LIC. JOSÉ MAURICIO LOUCEL
RECTOR

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ
VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. DANILO ADOLFO DÍAZ PÉREZ
DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. ALBERTO URIBE
PRESIDENTE

LIC. ANTONIO HERRERA PALACIOS
PRIMER VOCAL

LIC. NORMAN NOEL ALAS
SEGUNDO VOCAL

MAYO, 2003

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

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

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios Todopoderoso, por haberme brindado sabiduría y discernimiento, porque la roca perfecta es su actividad, todos sus caminos son justicia, Dios de fidelidad, con quien no hay injusticia, justo y recto es él.

A mis padres, José Lino Sorto y María Telma Chávez, por el amor y apoyo incondicional, porque la corona de los viejos son los nietos, y la hermosura de los hijos son sus padres.

A mi hijo, Eduardo José, que es la razón de mi vida y superación, porque los hijos son la herencia de Dios.

A mis hermanos, por su cariño y apoyo.

A mis familiares, por su amor fraternal.

A mi compañera de tesis, por su amistad y compañerismo.

A todas aquellas personas que de alguna forma hicieron posible la culminación de mis estudios.

IDANIA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR
La Tecnología y la Ciencia para el desarrollo de nuestro país

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

A DIOS, por habernos permitido culminar con éxito esta etapa de nuestra vida.

A MI MADRE, quien siempre supo desempeñarse con cariño y comprensión, apoyándome en todo momento.

A MI HIJA, a quien dedico mis logros y esfuerzos.

A MI FAMILIA, que trato de ayudarme de alguna forma.

A IDANIA, por haber funcionado en equipo durante toda la tesis.

A RAFAEL, que me ha brindado su apoyo y cariño.

A NUESTRO ASESOR, que nos apoyó y ayudó en la realización de nuestra tesis.

IRIS.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR
La Tecnología y la Ciencia para el desarrollo de un país

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

ÍNDICE

Introducción i

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA SOBRE LA INTERNET COMO ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN EL SECTOR PRIVADO DE EL SALVADOR

1. LA INTERNET 1

1.1. La Historia de Internet en El Salvador 2

1.2. SVNet: Internet en El Salvador 5

1.3. Origen y evolución de la Internet 9

1.4. Definición de Internet 12

1.5. Servicios disponibles en Internet 13

1.5.1. Servicios básicos en Internet 13

1.5.2. Servicios de información en Internet 15

1.6. La Página Web 16

1.7. Cómo crear un sitio Web profesional 18

1.8. El Comercio Electrónico 24

1.8.1. Ventajas y oportunidades del Comercio Electrónico 25

1.8.2. Tipos de Comercio Electrónico 26

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

1.8.3. Niveles de Comercio Electrónico 27

1.8.4. Características Esenciales para la implementación del Comercio Electrónico 27

1.8.5. La Tienda Virtual 28

1.8.6. Aplicaciones del Comercio Electrónico 29

1.8.7. La Seguridad en el Comercio Electrónico 32

1.9. Intranet 35

1.9.1. Usos de Intranet en las Empresas 36

1.9.2. Muros de Fuego (Firewalls) 37

1.10. Ventajas y Desventajas del Internet para las Empresas 38

1.11. El Impacto de Internet 40

2. LA COMUNICACIÓN 41

2.1. Antecedentes de la Comunicación 41

2.2. Conceptualización de la Comunicación 42

2.3. Tipos de Comunicación en las Relaciones Públicas 43

2.4. Identificación de los Públicos 46

2.4.1. Públicos Internos 47

2.4.2. Públicos Externos 49

2.5. Imagen Institucional 50

2.6. Opinión Pública 51

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

3. LA INTERNET Y SU APLICACIÓN EN LAS COMUNICACIONES 52

3.1. La Internet y su aplicación en las Relaciones Públicas 53

3.2. La Internet y su aplicación en el Marketing o Mercadeo 55

3.3. La Internet y su aplicación en la Publicidad 55

4. LA EMPRESA 56

4.1. Surgimiento de las empresas 57

4.2. Evolución de la empresa en El Salvador 58

4.3. Conceptualización de las Empresas 59

4.4. Clasificación de las Empresas 61

4.4.1. Por su Actividad Económica 61

4.4.2. Por su Tamaño 62

4.4.3. Por su Constitución Patrimonial 62

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

CAPÍTULO II

INVESTIGACIÓN DE CAMPO SOBRE LA INTERNET COMO ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO EN EL SECTOR PRIVADO DE EL SALVADOR

1. Objetivos 66

2. Hipótesis 67

3. Metodología de la investigación 70

3.1. Tipo de estudio 70

3.2. Unidad de análisis 70

3.3. Sujetos de estudio 70

3.4. Determinación de la muestra 71

3.4.1. Universo 71

3.4.2. Selección de la muestra 71

3.5. Métodos y técnicas de investigación 71

3.6. Procedimiento..... 72

4. Presentación de resultados 73

5. Conclusiones 96

6. Recomendaciones 97

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 99

2. Objetivos 100

3. Diagnóstico 101

4. Manual de procedimientos 102

4.1. Aspectos necesarios para un sitio web 102

4.1.1. Aspectos legales 103

4.1.2. Aspectos técnicos 104

4.1.3. Aspectos tecnológicos 105

4.2. Diseño de estrategias de comunicación 105

4.2.1. Otros medios 106

4.2.2. El uso de buscadores 107

4.2.3. La Red 107

4.3. Recomendaciones para el diseño de la página 108

5. Costo de la página web 109

6. Vigencia 109

- BIBLIOGRAFÍA
- ANEXOS

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

INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye la investigación acerca del Tema: “La Internet como estrategia de comunicación institucional y su impacto en el sector privado de El Salvador”, enfocándose dicho estudio hacia las empresas del sector comercial.

El objetivo principal del estudio es investigar el impacto de la Internet como estrategia de comunicación institucional en el sector comercio de El Salvador y si esto mejora la relación con sus públicos, para lo que se ha estructurado dicha investigación en tres capítulos.

El desarrollo del primer capítulo comprende la definición de las tres temáticas principales: la Internet, la comunicación institucional y la empresa privada, cuyos conceptos han sido definidos y relacionados en el Marco Teórico Conceptual de Referencia.

En el Capítulo 2 (Investigación de Campo) se encuentran expuestos cada uno de los componentes metodológicos en que se basó, además que se exponen los resultados, presentados en gráficas, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

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

El último Capítulo consiste en la propuesta, la cual es un “Manual de Procedimientos generales para la implementación y administración de un sitio web”, con lo que se pretende resolver problemas de comunicación que se detectaron dentro de las empresas comerciales, ya que además la propuesta incluye un diagnóstico FODA, obtenido de la encuesta realizada.

Para finalizar, es incluida la bibliografía, la que contiene las direcciones de páginas web investigadas en Internet.