

V Congreso de Administración y Tecnología para el Diseño

**Beneficios de la administración
de un sitio de internet**

**Mtro. Edwing Antonio Almeida Calderón
Mtra. Marcela Esperanza Buitrón de la Torre**

BENEFICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE UN SITIO DE INTERNET

Mtro. Edwing Antonio Almeida Calderón
Mtra. Marcela Esperanza Buitrón de la Torre

Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, México, D.F.
Área de investigación de Nuevas Tecnologías
correo: eaac@correo.azc.uam.mx
correo: meb@correo.azc.uam.mx

RESUMEN

Actualmente, la implementación de sitios de internet resulta cada vez más común debido al costo-beneficio que estos les aportan a las empresas e instituciones, en función a sus objetivos y metas particulares.

En ese sentido, hoy en día colocar información en la red es una tarea relativamente sencilla y accesible dada la existencia de un considerable número de proveedores de servicios de Internet que permiten -tecnológica y administrativamente- una fácil y económica puesta en línea.

Sin embargo, frecuentemente no son considerados los factores involucrados en la administración y mantenimiento de un sitio, surgiendo una serie de situaciones que afectan su eficacia e incrementan su costo directo e indirecto -tales como la ausencia de la figura del administrador o *web master*, la inadecuada selección del almacenamiento o *hosting*, el incorrecto manejo de la información así como su inconstante actualización, por mencionar algunas-, generando como consecuencia la obsolescencia del sitio.

Al respecto, considerar una administración de sitios que dé respuesta a ésta problemática pudiera parecer una actividad un tanto compleja. Sin embargo, administrar adecuada y formalmente un sitio de Internet permitirá desarrollar sitios eficaces que, mediante la optimización del proceso, cumplan con los objetivos para los cuales fueron creados.

PALABRAS CLAVE:

Administración, Website, Costo-beneficio.

INTRODUCCIÓN

La implementación de sitios de Internet es una práctica cada vez más común entre diversas empresas e instituciones en las sociedades actuales, debido al desarrollo exponencial que han sufrido las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en relación con Internet.

En ese sentido, subir información a la red resulta relativamente sencillo y accesible, en gran medida gracias a la existencia de un considerable número recursos así como de de proveedores de servicios de Internet que les permiten a las empresas, tanto tecnológica como administrativamente, una fácil y económica puesta en línea de su información, favoreciendo, en gran medida, la relación costo-beneficio que los sitios les aportan.

A pesar de ello, es frecuente que los sitios web resulten de alguna manera obsoletos, debido a la falta de consideración de factores relacionados con la administración y mantenimiento del sitio, generando a su vez una serie de situaciones que, por un lado, afectan su eficacia y, por otro, incrementan su costo directo e indirecto.

Por lo anterior, este trabajo plantea la necesidad de considerar una administración de sitios que dé respuesta a ésta problemática, desarrollando sitios eficaces que, mediante la optimización del proceso, cumplan con los objetivos para los cuales fueron creados.

DESARROLLO

LA MASIFICACIÓN DE LA WWW Y SU COSTO-BENEFICIO

En la actualidad las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), particularmente las relacionadas con el uso de la WWW¹, se han desarrollado y comercializado de una forma tan exponencial que resulta muy beneficioso el tener un sitio web o *web site* de carácter personal, empresarial o institucional.

Dentro de este contexto, se entiende por sitio web al “conjunto de páginas web relacionadas en un mismo dominio” [...], con un mismo significado contextual”, que, públicamente accesible, “constituyen una gigantesca “*World Wide Web*” de información”. (Hooping.net, 2011)

Esta situación se ve determinada por dos factores fundamentales, a saber: la importancia de tener presencia en Internet así como la relación costo-beneficio que esto provee.

1 WWW o Word Wide Web, entendido como el servicio gráfico de Internet.

Así, por un lado, resulta altamente conveniente, sobre todo a nivel empresarial, colocarse estratégicamente en Internet debido a los diversos beneficios² que esto pueda proporcionarle, tales como:

- La mejora en la imagen de la empresa, dándole más personalidad, seriedad y profesionalismo.
- La ampliación de su mercado, dándole alcances mundiales.
- El incremento de sus ventas así como la expansión del horario de operación minimizando los tiempos y costos.
- El mantener un contacto directo con sus clientes de manera rápida y económica.
 - El tener comunicación continua y actualizada con sus clientes o usuarios.
- El minimizar costos de su empresa al reducir los costos de publicidad, marketing y comunicaciones, entre otros.
- El competir en igualdad de condiciones con otras empresas o instituciones del mismo ramo.

Por otro, debido a la masificación de los recursos de Internet, los costos iniciales y operacionales de contar con un sitio web son muy bajos si se consideran los beneficios que produce. A ese respecto, los costos se han reducido, en los últimos años, en promedio hasta \$150.00 USD³, de tal manera que resulta muy colocar información en línea⁴. Dichos costos se van elevando al requerirse la aplicación de más recursos web -como es el caso de motores de búsqueda, blogs de comunicación, bases de datos para formularios de comunicación, registro de actividades, entre otros-, sin embargo aún siguen siendo económicos. [Ver: Figura 1. Costos por servicios WWW]

	VIRTUAL1000	VIRTUAL2000	VIRTUAL3000
Porqué Nosotras? 5 razones:			
30 Días de Garantía			
99,9% Uptime Garantizado			
Backups Diarios			
Alta en Buscadores			
Dominio a tu Nombre			
Nuestra Garantía: Libre de Riesgos			
30 DÍAS DE GARANTÍA			
99.9% UPTIME GARANTIZADO			
	VIRTUAL1000 Ideal para sitios Personales <ul style="list-style-type: none"> 1000MB Espacio 20GB Transferencia Emails ilimitados MySQL, PHP, CGI cPanel Fantastico Deluxe 99.9% Uptime \$800.00 M.N.	VIRTUAL2000 Ideal para micro Empresas <ul style="list-style-type: none"> 2000MB Espacio 40GB Transferencia Emails ilimitados MySQL, PHP, CGI cPanel Fantastico Deluxe 99.9% Uptime \$1400.00 M.N.	VIRTUAL3000 Ideal para Tiendas Virtuales <ul style="list-style-type: none"> 3000MB Espacio 60GB Transferencia Emails ilimitados MySQL, PHP, CGI cPanel Fantastico Deluxe 99.9% Uptime \$1800.00 M.N.


FIGURA 1. COSTOS POR SERVICIOS WWW

Referencia: HostingVirtual: Sin complicaciones [<http://www.hostingvirtual.com.mx/index.htm>]

2 Retomado de Ingeniar Soft [<http://www.ingeniarsoft.com.ar/>], empresa proveedora de soluciones web personalizadas en Córdoba capital y Villa María, Argentina.

3 Esto incluye el dominio por 1 año, de 150 megabytes hasta 10 Gigabytes, 5 correos electrónicos, contador de visitas, entre otros recursos y servicios. Para más información consultar las siguientes referencias: <http://www.sicomweb.com.mx/> ó http://www.paginaswebmx.com/paginas_economicas.html.

4 Un documento en línea es aquel que fue colocado en internet, para ser visualizado a través de la web.



↓
Nuestra Empresa

↓
Servicios

↓
Proyectos

↓
Portafolio

↓
Contacto

Soluciones Integrales de Computo y Desarrollo Web


Web Design

De interes para nuestros Clientes

Noticias

Contamos con ofertas en la elaboración de paginas Web basicas para PyMEs

Necesitas monitorear las actividades de tu empresa?
¿La distancia?.. no importa. Conoce nuestro nuevo servicio de instalación de camaras web de



Horarios de atención
De Lunes a Viernes
de 11 a 19:00 horas

Teléfonos
en la Ciudad de México
(0155) 36 27 02 76




Nextel ID: 62*231799*1

Celular
(044) 55 13 96 61 26

E-mail
ingenieria(@)
sicomweb.com.mx

Emiliano Zapata #33 B
Col. Atzacolco
Delg. Gustavo A. Madero
México D.F. C.P.07040

PROMOCIONES PARA FEBRERO - MARZO DE 2011

Diseño Web	Diseño Web	Diseño Web
<p>Página Web BASICA www.su_empresa.com.mx ¡¡\$1600,00!! (Ideal para pequeños negocios)</p>  <p style="text-align: center;">Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dominio por 1 año: www.su_empresa.com.mx ● Hosting por un año (150 Megabytes). ● 5 cuentas de Correo Electrónico. ● Acceso Webmail para consultar tu correo en cualquier computadora con acceso a Internet, configurables con dispositivos móviles, Black Berry, Iphone ● Diseño de Pagina (1 sección) ● Un formulario de contacto. ● Contador de visitas. ● Posicionamiento Web (google, yahoo) <p style="text-align: center;"><u>Ver ejemplo</u></p> <p>Todos nuestros proyectos estan hechos para ser encontrados por los principales buscadores, así como usted encontro nuestra pagina</p> <p style="text-align: center;">Google YAHOO!</p>	<p>Página Web Micro-PyME www.su_empresa.com.mx ¡¡\$3700,00!! (Excelente inversión)</p>  <p style="text-align: center;">Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dominio por 1 año: www.su_empresa.com.mx ● Hosting por un año (150 Megabytes). ● 10 cuentas de Correo Electrónico. ● Acceso Webmail para consultar tu correo en cualquier computadora con acceso a Internet, configurables con dispositivos móviles, Black Berry, Iphone ● Diseño de Pagina (5 a 10 secciones) ● Digitalización de imágenes. ● (hasta 25 imágenes) ● Formulario Empresarial de contacto ● Contador de visitas y estadísticas generales. ● Posicionamiento Web (google, yahoo) <p style="text-align: center;"><u>Ver ejemplo</u></p>	<p>Página Web PyME www.su_empresa.com.mx ¡¡\$7000,00!! (Ideal para empresas)</p>  <p style="text-align: center;">Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dominio por 1 año: www.su_empresa.com.mx ● Hosting por un año (350 Megabytes). ● 20 cuentas de Correo Electrónico. ● Acceso Webmail para consultar tu correo en cualquier computadora con acceso a Internet, configurables con dispositivos móviles, Black Berry, Iphone ● Diseño de Pagina. (15 a 25 secciones) ● Efectos multimedia, música de fondo. ● Digitalización de imágenes. ● (hasta 50 imágenes) ● Secciones para información de tus productos. ● Galeria de productos. ● Contador de visitas. ● Formulario empresarial de contacto para clientes. ● <u>Actualización mensual sin costo.</u> ● Posicionamiento Web (google, yahoo) ● Registro en directorios empresariales para aumentar sus ventas

Referencia: SICOM Web [<http://www.sicomweb.com.mx/>]

A la par de los bajos costos, existen otras razones para simplificar el hecho de tener un sitio web, como por ejemplo la implementación de Administradores de Contenidos o CMS^s, herramientas que permiten a los usuarios, aún con pocos conocimientos en el manejo de la Web, poder gestionar y administrar los contenidos de su sitio mediante el uso de plantillas o *templates*, además de permitirles, de acuerdo con Nelson (2011), el manejo de la información y la administración del sitio aún sin ser experto.

Dentro de los CMS más utilizados se encuentran *Wordpress CMS* y *Joomla*, por mencionar algunos, que son herramientas libres, es decir, de uso gratuito y que presentan posibilidad de incluir motores de búsqueda, formularios de contacto y hasta contadores de visitas.

5 Por sus siglas en inglés Content Management Systems.

Esta combinación aunada con la “innovación” que representa un sitio web ha llevado a crecer extraordinariamente la cantidad de páginas web en el ciberespacio. Al respecto, Umphress (2007) considera al ciberespacio como “la suma total de información disponible electrónicamente, el intercambio de esa información y las comunidades que emergen como consecuencia del uso de esa información”.

Hasta julio del 2008 existían la cifra de 175,482,931⁶ páginas en la web, de las cuales una gran cantidad son consideradas de dudoso contenido consecuencia de que las organizaciones o empresas tienden a actualizar en pocas ocasiones, e incluso nunca, su información en la red.

Dicha situación se deriva de la escasa presencia de la figura de un administrador así como de diseñador del sitio, promoviendo con ello la duplicidad de contenidos entre sitios, la obsolescencia en la información que genera la falta de interés por parte del usuario, la nula o lenta respuesta en caso de contar con mecanismos de contacto, entre otras situaciones, dando por resultado un alto costo directo e indirecto en el mantenimiento de un sitio web así como un bajo o inexistente beneficio.

¿QUÉ HACER PARA MEJORAR EL COSTO - BENEFICIO UN SITIO WEB?

Cuando se desarrolla un proyecto para la Web, debe considerarse esencial el tener un responsable que se encargue de la administración del sitio correspondiente, es decir, alguien que gestione la información y los recursos del sitio con el fin de optimizar el proceso y, con ello, reducir costos y tiempos del mismo.

En ese sentido, el administrador del sitio, también llamado web master, deberá realizar una serie de tareas con el único objetivo de presentar adecuadamente determinada información a través del *web site* altamente funcional para sus usuarios, tomando en cuenta para ello las siguientes consideraciones:

- Contar con una administración del sitio permanente, actividad que le implicará al web master vigilar, en general, su correcto funcionamiento. Dentro de las tareas que éste llevará a cabo durante el desarrollo e implementación del *web site* estarán principalmente: la organización tanto de la información como de los recursos para su puesta en línea, la colocación del sitio en red así como su mantenimiento o actualización constante y, finalmente, el mantener comunicación con los usuarios.
- Contratar e implementar un *hosting* que se adapte a las necesidades del sitio, es decir, deberá almacenar la información requerida en un servidor con acceso permanente a la red.

6

Tomado de Telemprendedores [<http://www.telemprendedores.org/cantidad-sitios-web-en-internet-hasta-julio-2008/>]

Considerando el mejor lugar que pueda proporcionar este espacio de almacenamiento acorde a la confiabilidad del prestador del servicio, el costo y los beneficios que ofrezca⁷.

- Contratar un dominio⁸ o dirección de Internet IP ante el Sistema de Nombres de Dominio (DNS), de acuerdo a los tiempos requeridos para ello, que sirva para direccionar fácilmente el acceso al sitio web (Gonzalo, 1998), tomando en cuenta definirlo a partir de criterios relacionados con la facilidad de escritura así como el recuerdo e identificación de la empresa en cuestión. En algunos casos el costo del dominio va incluido en el servicio de *hosting*.

[Ver Figura 2. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN PARA UN WEB SITE]

- Contar con diversas tecnologías o recursos en web, lo cual le permitirá diseñar el *web site* para distintos tipos de dispositivos móviles, el acceso a bases de datos, la implementación de animaciones multimedia e hipermedia, blogs, chats, *e-business*, entro otros. Normalmente cada uno de estos implica un costo extra.

The image shows two screenshots of the HostingVirtual website. The left screenshot displays the main navigation menu and a list of hosting services. The right screenshot shows a detailed view of the 'VIRTUAL 3000' plan.

VIRTUAL 1000	VIRTUAL 2000	VIRTUAL 3000
<ul style="list-style-type: none"> 3000 MB Espacio 20 GB Transferencia Control Panel MySQL, PHP, CGI Panel de Control Panel de Control Panel de Control 	<ul style="list-style-type: none"> 3000 MB Espacio 20 GB Transferencia Control Panel MySQL, PHP, CGI Panel de Control Panel de Control Panel de Control 	<ul style="list-style-type: none"> 3000 MB Espacio 20 GB Transferencia Control Panel MySQL, PHP, CGI Panel de Control Panel de Control Panel de Control
\$800.00 M.N.	\$1400.00 M.N.	\$1800.00 M.N.

FIGURA 2. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN PARA UN WEB SITE
Referencia: HostingVirtual: Sin complicaciones
[<http://www.hostingvirtual.com.mx/index.htm>]

Para fines de este trabajo, la administración de un *web site* resulta determinante para la definición de una favorecedora relación costo-beneficio respecto a su desarrollo e implementación. Sin embargo, no puede ignorarse la importancia del proceso de planeación y diseño del sitio, dado que sin una correcta estructuración de la información se corre el riesgo de desvirtuar o, incluso, hacer nulo el logro de sus fines, impactando directamente en su efectividad y por ende en el costo y los beneficios que pueda aportar. Al respecto, se considera que seguir una serie de pasos previos al desarrollo del sitio -relacionados con la definición del problema, de los usuarios, de los objetivos, de los contenidos así como la manera de presentarlos- permitirá, en cierta manera, el control de las variables del proyecto y con lo cual asegurar, en la medida de lo posible, su éxito.

⁷ Para la selección del hosting, el administrador del sitio deberá tener en cuenta el espacio (gigabytes, transferencia de información), las tecnologías ofrecidas (tipo de servidor, equipos), los recursos (factibilidad de uso de bases de datos, motores de búsqueda, etc.) y las acciones a seguir en caso de fallo (servidor espejo).

⁸ Cabe mencionar que la contratación de un dominio representa una licencia o exclusividad en el uso del DNS. Sin embargo, de acuerdo con la W3C (World Wide Web Consortium), ninguna persona puede ser propietaria permanente del mismo, teniendo una temporalidad determinada.

Para ello deberá contarse con la participación de diseñadores de la información así como de la interfaz gráfica⁹, cuya participación permitirá a los usuarios acceder al sitio de manera oportuna y cumpliendo los principios de usabilidad de eficiencia, eficacia y satisfacción¹⁰.

Lo anterior permite apreciar la importancia que tiene la consideración de una adecuada planeación, diseño y administración del sitio web para la definición del adecuado costo- beneficio de este. [Ver Figura 3. ELEMENTOS DE UN SITIO WEB PARA MEJORAR EL COSTO- BENEFICIO]

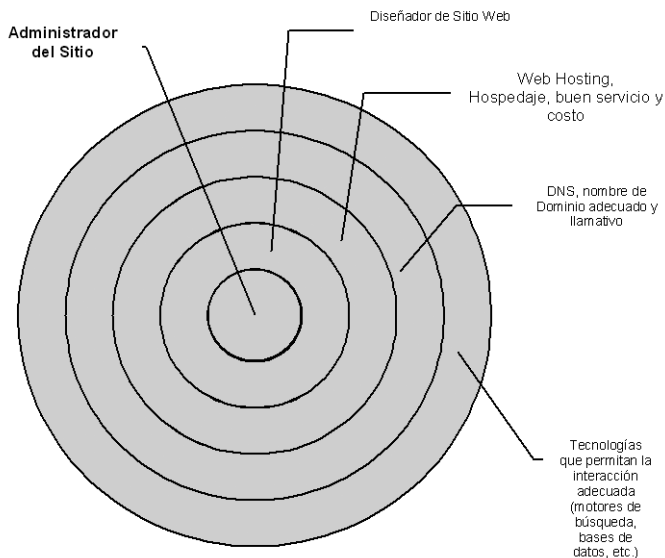


FIGURA 3. ELEMENTOS DE UN SITIO WEB PARA MEJORAR EL COSTOS – BENEFICIO

Referencia: Figura realizada por los autores

LOS BENEFICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE UN SITIO WEB

La adecuada administración de un sitio web tendrá como resultado un costo-beneficio de alto nivel, bajo costo directo e indirecto para la organización o empresa y un alto beneficio tanto para la empresa –publicidad, captación de clientes, comunicación con el usuario, ventas, entre otros– como para los usuarios del sitio –facilidad de uso, oportunidad de contenidos, satisfacción–.

Retomando los planteamiento de Horngreen Charles (2007), se considera que los costos directos son aquellos que pueden rastrearse e identificarse plenamente en la actividad productiva del mismo y los indirectos no son posibles de rastrear e identificar.

9 La GUI o interfaz gráfica es un tipo de interfaz de usuario que haciendo uso de gramáticas y signos visuales –como iconos, botones, menús y tipografía– posibilita la comunicación del usuario con el sistema informático. (Marrero, 2006)

10 Estos tres principios definen la usabilidad de un sitio, considerada por Lorés, Granollers y Serg (2001), como la medida en la que un producto se puede usar por determinados usuarios para conseguir objetivos específicos en un contexto de uso especificado.

Los primeros se justifican por los beneficios que pueden reportar y los segundos prácticamente se nulifican al haber un buen desempeño de un sitio web que cumpla con los objetivos para lo que fue creado y reporte beneficios económicos.

A ese respecto, el diseño del sitio web será un costo directo, así como la erogación que se requerirá para mantener el servicio de hospedaje de la información y el pago por derechos de dominio. Prácticamente el único costo indirecto será el salario que será la contraprestación para el *web master*.

El costo–beneficio se verá reflejado cuando el sitio web resulte atractivo y satisfactorio para el usuario, siendo este continuamente visitado y utilizado gracias a su buen diseño, oportunidad de la información, velocidad de la respuesta y facilidad en el acceso.

Un buen hospedaje dará un rápido acceso al sitio, permitiendo la recepción de información de manera confiable y sin posibilidad de pérdida de datos y evitando, de la misma manera, la caída del servidor¹¹ o fallas técnicas ajenas al sitio.

Así mismo, la apropiada selección del dominio le permitirá al sitio recordarse fácilmente con lo cual facilitar su acceso y, por último, la capacidad amplia de recursos como el manejo de bases de datos, motores de búsqueda, contadores y hasta servicios estadísticos para conteo de visitas o registro de usuarios, visualización gráfica de información -animación flash®, formato de almacenamiento PDF, *e-mail*, *datastreaming*, *videostreaming*, entre otros-.

11 El concepto de caída del servidor hace referencia a la situación en la que el equipo de cómputo que guarda la información y que está conectado a la red llegara a bloquearse por fallas en su sistema operativo o saturación de procesamiento de datos. Un buen servicio de hospedaje contará con servidores “espejo” que almacenan la información y redirigen la dirección del dominio en caso de caída del servidor principal.

CONCLUSIONES

Por lo expuesto en este documento, resulta evidente la favorecedora relación costo-beneficio que pueden aportar los sitios web a las empresas hoy en día, gracias al desarrollo tecnológico que han sufrido las sociedades actuales.

A ese respecto, existe una amplia cantidad y variedad de sitios web en Internet intentando dar respuesta a las diversas necesidades. Sin embargo, muchos de estos sitios frecuentemente no cumplen con las expectativas para las cuales fueron creados. Se considera que dicha situación es resultado de la falta de consideración respecto a diversos aspectos relacionados con la administración del *website*, lo cual ocasiona la afectación y obsolescencia del mismo.

Es por ello que se propone tomar seriamente en cuenta acciones como son: la presencia de la figura del web master, la adecuada selección del *hosting*, el correcto manejo de la información así como una constante actualización, por mencionar algunas, actividades que, lejos de ser tareas complejas, permitirán la optimización del proceso dando por consecuencias el desarrollo de sitios eficaces que cumplan con los objetivos para los cuales fueron creados.

REFERENCIAS

- Gonzalo, F. C., Internet Gráfico, Herramientas del World Wide Web . Alfaomega, México, 1998.
- Hooping.net. Glosario. Recuperado de: <http://www.hooping.net/glossary/web-site-121.aspx>
- Horngreen Charles, D. S., Contabilidad de Costos. Pearson Educació, México, 2007.
- M, V. M., Factores que influyen sobre el precio final del desarrollo de un Sitio Web. México, 2009. Recuperado de: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>
- Lorés J., et. al., Introducción a la Interacción Persona Ordenador. Universidad de Lleida, España, 2001.
- Marrero, C., Interfaz gráfica de usuario. Aproximación semiótica y cognitiva. Reporte de investigación, Universidad de la Laguna (Tenerife), 2006. Recuperado de: http://www.chr5.com/investigacion/investiga_igu/igu_aproximacion_semio-cognitiva_by_chr5.pdf
- Nelson, E. B., Creating the DIY Website. Westchester County Business Journal, 2011.
- Umphress, D.A., El Ciberespacio, ¿Un Aire y un Espacio Nuevo?. En: Air & Space Power Journal (en español), tercer trimestre, 2007.
- Varios. Wikipedia. 2011. Recuperado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Coste>

ACERCA DE LOS AUTORES

Mtro. Edwing A. Almeida Calderón, estudió la licenciatura en Diseño Industrial en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, México. Posteriormente obtuvo el grado de Maestro en Diseño en UAM-Azc. De 1996 a 2008 fungió como Director de la empresa Capacitación Integral y actualmente es Jefe del Área de Nuevas Tecnologías de la misma institución y profesor-investigador de tiempo completo de la División de Ciencias y Artes para el Diseño (UAM-Azc), México.

Mtra. Marcela E. Buitrón de la Torre, estudió la licenciatura en Diseño de la Comunicación Gráfica en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, México. Posteriormente obtuvo el Diploma de Especialidad en Hipermedios (UAM-Azc) así como el grado de Maestra en Diseño en la misma institución. Actualmente es profesor-investigador de tiempo completo de la División de Ciencias y Artes para el Diseño (UAM-Azc), México.