



PERÚ

Ministerio  
de la Producción



CTB PERÚ AGENCIA BELGA  
DE DESARROLLO

# Crea tu empresa

Documento ampliado  
de negocio para la

## Ficha 2



# Diseño gráfico y publicidad web



UNIVERSIDAD  
DEL PACÍFICO

## Diseño gráfico y publicidad web

### a) ¿Cuál es el modelo de negocio?

El objetivo del negocio es brindar soluciones para las empresas y las personas que necesitan dar a conocer sus servicios y sus productos.

La empresa brinda servicios de diseño publicitario, multimedia y administración web basado en programas Adobe Flash Player, Adobe Dreamweaver y 3D Studio Max. Además, se vende el servicio de hosting y dominios. Está dirigido a todo tipo de empresas y personas que deseen contar con presencia en Internet.

Para atraer a los clientes se utilizará la propia página web de la empresa como muestra de la calidad del servicio ofrecido. Además, se participará en conferencias sobre temas relevantes vinculados al giro del negocio y se realizarán campañas de marketing on line en páginas con alto tráfico.

El cliente será fidelizado por medio del servicio de actualización de contenidos y mantenimiento de su página web.

### b) Productos y servicios ofrecidos.

La empresa brindará 3 tipos de servicios:

1. Diseño de sitios web
2. Diseño multimedia
3. Edición de video



Todos los productos deben ser muy atractivos, funcionales y amigables. Para el **diseño de las páginas web** la empresa se reunirá con el cliente para asegurarse de que la página que está pidiendo cumpla con todos sus requerimientos e inclusive supere sus expectativas. Cada sitio web es diferente y único. Además de la construcción de la página, la empresa capacitará a los empleados que serán responsables de administrar la información y los contenidos de la página y, eventualmente, actualizarla. En este sentido, la empresa ofrece un servicio de diseño, capacitación y actualización de información, y no solo la elaboración de una página web. Las páginas web deberán ser interactivas, contendrán menús desplegables, botones animados, buscadores personalizados,

tendrán la capacidad de subir y bajar archivos, un contador de visitas y estarán preparadas para aparecer en el primer lugar en los buscadores.

Los **precios variarán** en función de las características que escoja cada cliente (HTML solo, HTML + flash, solo flash, etcétera) y se ubicarán en un rango entre S/. 300.00 y S/. 15,000.00 por la elaboración de la página.

En cuanto al **diseño multimedia** es fundamental que la empresa comprenda las necesidades del cliente y de los usuarios. Un buen diseño dependerá de la capacidad de conocer profundamente a los clientes y usuarios. A la vez, de este conocimiento dependerá la funcionalidad y practicidad multimedia.

La **edición de videos** puede ser un servicio complementario a los dos servicios anteriores o un servicio independiente. En cualquiera de los casos, probablemente sea el servicio de mayor demanda.

Es fundamental crear una imagen única para cada organización, a partir de un análisis de las necesidades específicas que cada empresa tiene.

Comprender profundamente las necesidades, los gustos y las preferencias de los clientes es un requisito fundamental para lograr su plena satisfacción y el éxito de la empresa.

## c) ¿Quiénes serán los clientes?

Entre los clientes más importantes están **las organizaciones** que han descubierto las oportunidades que el Internet puede ofrecer a sus negocios. Las páginas web pueden mostrar sus productos y servicios las 24 horas del día, los 365 días del año; las empresas pueden interactuar con sus clientes desarrollando una relación entre ellos a partir de productos multimedia; las empresas pueden obtener reportes de las visitas a la web y conocer cada vez más sobre sus clientes; y los videos permiten que los productos o servicios puedan ser mostrados con mayor facilidad y que la historia y los momentos importantes de las empresas se inmortalicen.

Los **estudiantes universitarios** también son un segmento interesante. En un mundo cada vez más competitivo y exigente, los estudiantes deben mejorar sus presentaciones. Muchos de ellos se ven en la obligación de presentar videos, utilizar flash para sus presentaciones e inclusive, desarrollar páginas web y videos para promover sus proyectos.

Las páginas web, los diseños multimedia y videos son herramientas de publicidad y promoción bastante económicas y muy eficaces cuando se emplean con discrecionalidad. Hoy, la empresa que no está en la web no existe.

## d) La propuesta de valor.

La propuesta de valor se basa en diseñar un producto **único, innovador, atractivo y funcional** que permita una buena comunicación y el desarrollo de una **relación amigable** entre las empresas y sus clientes.

La empresa debe tener la **capacidad para interpretar las necesidades de sus clientes y de los usuarios de las páginas web**. Además, debe tener la capacidad para desarrollar una web que sea consistente con la misión de su cliente y los requerimientos de sus usuarios.

**Diferenciación:** la calidad de los profesionales que elaboran los productos, su capacidad para interpretar rápidamente las necesidades del cliente y el perfil de los usuarios; la capacidad para hacer web sites con diseños exclusivos, que sean fáciles de navegar y sencillos de usar; y la capacidad para elaborar productos y servicios a costos razonables, son algunos de los atributos que diferencian a esta empresa de sus competidores.

Los diseños ofrecidos se diferenciarán por su creatividad y funcionalidad, por ser diseños exclusivos y por responder a las necesidades de los clientes y usuarios. Además, se realizarán presentaciones de los avances del proyecto, y se comprobará que el diseño y la funcionalidad satisfagan a los clientes y a los usuarios. Asimismo, como parte

del servicio, se presentarán avances de los proyectos, de los videos y se cumplirá con el tiempo de entrega y el servicio posventa ofrecidos al cliente.

*Mientras que en la mayoría de empresas las páginas web y los productos multimedia son desarrollados por técnicos en informática, en esta empresa los desarrolladores de contenido y diseño de web son personas especializadas en marketing por Internet. Esto es lo que marca la diferencia.*

**Oportunidad:** creciente número de empresas y creciente número de profesionales independientes; mayor competencia entre las empresas, lo que obliga a una mayor eficiencia en el uso de medios de información y herramientas de comunicación más efectivas; más horas dedicadas al Internet que a otras fuentes de información, lo que le da una ventaja a este medio de promoción frente a otros; una población cada vez más involucrada con el uso de Internet y una generación para la cual Internet es su principal fuente de información y de consulta.

**Calidad:** la calidad de la empresa está sustentada en sus procesos. Cuidan mucho el proceso de selección de los técnicos y demás colaboradores, el proceso de elaboración de propuestas sobre la base de un diagnóstico de las necesidades de los clientes y usuarios,

la programación de actividades para cumplir con la fecha de entrega pactada y el servicio posventa que incluye la capacitación de colaboradores que administrarán la página web o controlarán el uso de productos multimedia.

- Marketing viral, a partir de contactos relacionados (“boca a boca”).
- Google Adwords, campañas pagadas de anuncios en Google.

## e) ¿Cómo llegaremos a los clientes?

La venta del servicio se realiza de manera directa.

Se utilizará como medio publicitario la propia página web de la empresa, que servirá como una muestra de la calidad de servicio ofrecido. Además se participará en conferencias sobre la importancia de la web en el marketing actual, el uso de Internet, web 2.0, entre otros temas relevantes vinculados al giro del negocio.

Asimismo, se realizarán campañas de marketing on line en:

- Buscadores especializados como Google.com, yahoo.com, terra.com.pe, peru.com.
- Foros de discusión sobre Internet, web 2.0, etcétera.
- Redes sociales como: Facebook, Twitter, hi5, Myspace.
- Emailing, campañas de publicidad por correo electrónico (NO SPAM).

## f) ¿Cómo generar ingresos para el negocio?

Los ingresos de la compañía provendrán principalmente de la venta de los servicios de diseño, administración, hosting y dominios de páginas web en Internet. Además, se obtendrán importantes ingresos por la edición de videos. Si bien en este tipo de negocios se puede cobrar un 30% del costo del proyecto para iniciar el proceso de diagnóstico de las necesidades de la empresa, un 50% a la aprobación del diseño de la página y un 20% cuando la página esté instalada y en funcionamiento, recuerde que la empresa será nueva en el mercado, por lo cual deberá demostrar que realiza un buen trabajo y deberá ganarse la confianza de los clientes, antes de poder cobrar el 50% del servicio.

Vale la pena recordar que se trata de una industria en la que hay muchísimos competidores, formales e informales. Cuidado con ingresar en una guerra de precios. Recuerde que usted está ofreciendo una “solución” a sus clientes y no un producto estandarizado.

✓ Preocúpese por atraer nuevos clientes, pero sobre todo por retener y fidelizar a los clientes que va ganando. Un cliente satisfecho se convierte en un cliente fiel.

✓ Establezca estrategias que le permitan atraer y retener a sus clientes; es decir, una estrategia de calidad, flexibilidad y excelencia en el servicio, más que una competencia de precios.

## g) Los recursos claves para el negocio.

La empresa deberá contar con un personal:

- Capaz de brindar una atención personalizada y asesoramiento constante.
- Capaz de ofrecer diseños innovadores, únicos, originales, creativos.
- Capaz de garantizar y asegurar la calidad del producto.
- Comprometido, perseverante, optimista y fiel a la empresa, capaz de vender y cerrar buenos contratos para la empresa.
- Bien entrenado, altamente capacitado y experto en temas de tecnología.
- Que cumpla con la programación y fechas de entrega pactadas con el cliente.

### Infraestructura

- Contar con computadoras adecuadas y potentes para atender los servicios.
- Contar con un espacio de atención al cliente que le brinde la seguridad de estar trabajando con una empresa seria y responsable.
- Se aconseja renovar los contenidos del sitio en forma periódica, para que los usuarios encuentren información actualizada.

### Red de contactos:

- Contar con una amplia red de colaboradores técnicos y especialistas, que puedan estar disponibles cuando la empresa los requiera.

## h) Las actividades claves para el negocio.

El proceso de creación constituye la actividad más crítica del negocio.

Crear una página web va más allá de un diseño creativo, innovador y atractivo. Implica desarrollar una labor de planeamiento estratégico en el que se defina la razón de ser de la página web en relación con la misión de la empresa. Debe haber consistencia y armonía entre la página y la imagen de la empresa. Asimismo, la web debe tener objetivos, de corto, mediano y largo plazo, claramente establecidos.

Por otro lado, para el éxito del negocio es necesario desarrollar actividades de capacitación y relaciones públicas. Capacitación para mantener actualizado a los técnicos y diseñadores sobre las tendencias en el mundo, así como para mantener actualizados a los vendedores sobre potenciales clientes. Actividades de relaciones públicas para vincular a la empresa con otras empresas y para brindar una oferta integrada de mayor valor agregado a medianas y grandes empresas.

El equipo que desarrolla las páginas web debe tener conocimientos de publicidad, diseño gráfico y sólidas nociones de marketing de productos y servicios, dado que la empresa busca brindar una solución integral para los clientes.

## i) Socios y aliados estratégicos.

Los potenciales aliados estratégicos del negocio son los institutos técnicos en informática, computación y programación, no solo porque pueden ser fuentes de posibles candidatos para reclutar para la compañía, sino además porque son promotores, en su mayoría, del uso de Internet. De igual manera, sería recomendable tener algún convenio con los centros de educación superior en diseño gráfico. Esta combinación entre técnicos en informática y diseñadores gráficos es una diferenciación con respecto a la mayoría de las empresas desarrolladoras de páginas web, multimedia y editoras de videos.

Otro aliado importante son las agencias de publicidad, quienes, por lo general, sugieren a sus clientes a empresas proveedoras de servicios de diseño publicitario, multimedia y administración web.

El mejor aliado es un cliente satisfecho y fiel a la empresa. Conocer las necesidades del cliente y superar sus expectativas es la mejor herramienta para asegurar el crecimiento del negocio. Ellos son nuestros mejores vendedores.

A continuación se presenta el flujo de actividades para el desarrollo de los servicios.

Recopilación de las necesidades y expectativas del cliente

Elaboración de propuestas para la aprobación del cliente

Desarrollo de la propuesta elegida

Pruebas de carga y funcionalidad

Seguimiento y Actualización

Lanzamiento online

## j) ¿Cómo es la estructura de costos en este negocio?

Los costos fijos de estas empresas suelen ser relativamente bajos. Del total de costos fijos, las licencias del software y los gastos de ventas son los más altos. Por lo general, el 70% del costo del servicio es mano de obra. La mano de obra especializada suele ser contratada para cada servicio en particular y de acuerdo con las especificaciones de los clientes. Cabe mencionar que se acostumbra ofrecer este tipo de servicios en las instalaciones del cliente, razón por la cual tampoco es necesario contar con oficinas muy costosas y elegantes que eleven la inversión inicial del proyecto.

La mejor forma de disminuir costos es teniendo la capacidad de interpretar con rapidez las necesidades de los clientes y ofrecerles soluciones adecuadas de manera casi inmediata. Un número alto de reuniones para conocer las necesidades de los clientes y dilatar la decisión sobre el diseño de la página y el nivel de interactividad o relación con los clientes suele encarecer el proyecto y disminuir, de manera importante, el margen de utilidad.

## k) ¿Cuál es el monto de inversión inicial?

Se puede comenzar el negocio con una inversión inicial de aproximadamente S/. 12,000.00. Cabe señalar que esta

inversión no incluye el capital de trabajo necesario para cubrir los costos fijos de los primeros meses de operaciones.

Concepto	Inversión en Nuevos Soles
Equipos y PC	8,500.00
Muebles y enseres	1,500.00
Licencias y programas	1,670.00
<b>Total</b>	<b>S/. 11,670.00</b>

Concepto	Fijo (mensual)	Variable
Costo de producción	2,300.00	500.00
Gastos de ventas	940.00	
Gastos administrativos	1,310.00	
<b>Total</b>	<b>S/. 4,550.00</b>	<b>S/. 500.00</b>

## l) Rentabilidad estimada

Para un nivel promedio mensual de ventas equivalente a S/. 9,000.00, para el primer año, se espera una rentabilidad del 35%. Recuerde que para mantener este nivel de rentabilidad deberá disminuir sus costos fijos lo máximo posible y tratar de que la gran mayoría de sus costos sean variables. Esto también disminuye el riesgo del negocio y mejora su posición competitiva.

## m) ¿Cuáles son los riesgos a tomar en cuenta?

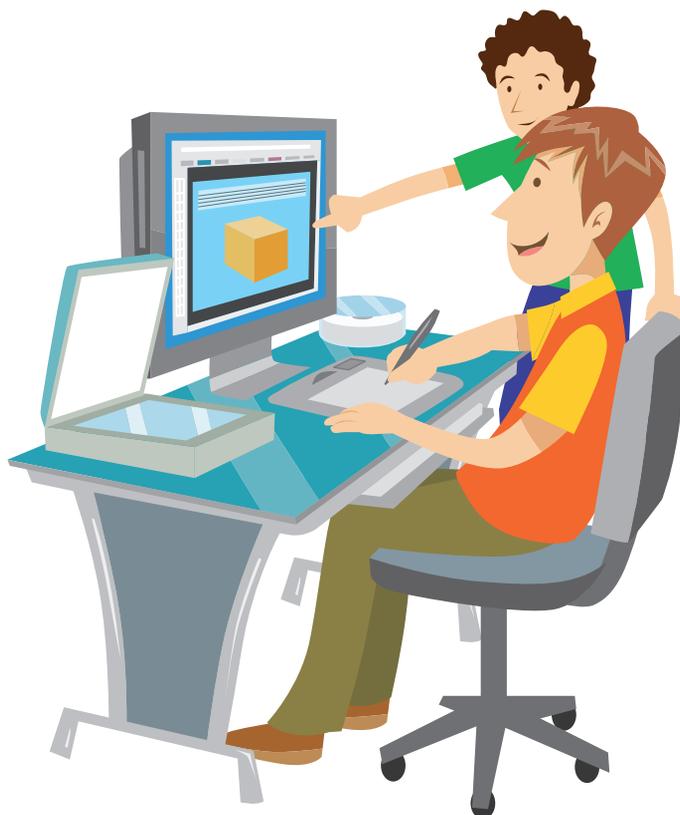
Entre los principales riesgos encontramos los siguientes:

- Una gran oferta de empresas y profesionales independientes que brindan este tipo de servicios. Hay una gran variedad de empresas que ofrecen productos y servicios a precios muy diferenciados.
- Ofrecer estos servicios implica una inversión inicial muy baja y que no se necesiten equipos especializados, por lo cual cualquier técnico en informática puede ser un potencial competidor.
- Para diferenciarse y lograr un rápido posicionamiento en una industria en la que hay tantos y tan variados competidores, se requiere una fuerte inversión en marketing. De lo contrario, la empresa será una alternativa más del mercado.
- Incapacidad de la empresa para atraer, motivar y retener a personal capacitado. Todo buen trabajador puede convertirse en un aguerrido competidor. Es fundamental identificar a excelentes técnicos con pocas competencias emprendedoras. Ello puede asegurar una mayor permanencia del técnico en la empresa.

## n) Siga estas recomendaciones.

- Debe hacer todos los esfuerzos necesarios para que el cliente quede plenamente satisfecho con el producto y servicio ofrecido. Esmérese por superar las expectativas del cliente, es decir, por ir más allá de la simple satisfacción de sus necesidades. Un cliente plenamente satisfecho comentará con sus amigos, familiares y conocidos su buena experiencia. Esta publicidad “boca a boca” es gratis, no le cuesta a su empresa y es plenamente confiable para el mercado de potenciales clientes.
- Esté siempre a la vanguardia de la industria. Adelántese a las necesidades del cliente y ofrézcale soluciones para problemas que aún no se le han presentado, pero que podría prevenir.
- Si quiere triunfar y hacer de su negocio su principal fuente de ingresos, debe tener la capacidad de interpretar muy bien las necesidades de sus clientes y cumplir con lo ofrecido. Cumpla con los plazos en cuanto a su producción, lanzamiento y entrega.
- Tenga siempre presente la misión de la empresa a la que esté asesorando. Debe haber consistencia y alineamiento entre la misión de la empresa y la página web. Un cliente debe ser capaz de reconocer a quién pertenece la página web, solo con revisar la misión de la empresa.

- Desarrolle alianzas con proveedores especializados que le garanticen experiencia, innovación, creatividad y cumplimiento en los tiempos de entrega del servicio.
- Es importante tener en cuenta que al lanzar una página web se está exponiendo la imagen de marca de la empresa al mundo. En este sentido, se debe tener un cuidado especial en respetar los lineamientos de cada marca y los contenidos o imágenes transmitidas. Recuerde registrar su dominio y cualquier otro atributo diferenciador, como podría ser la marca, el eslogan, el logo de la empresa, etcétera.
- Ahora que la mayoría de ejecutivos utiliza smartphones, es necesario que las páginas webs sean ligeras, de tal manera que no tome mucho tiempo cargar. Al mismo tiempo, la información (contenidos) debe permanecer constantemente actualizada.





### Diseño gráfico y publicidad

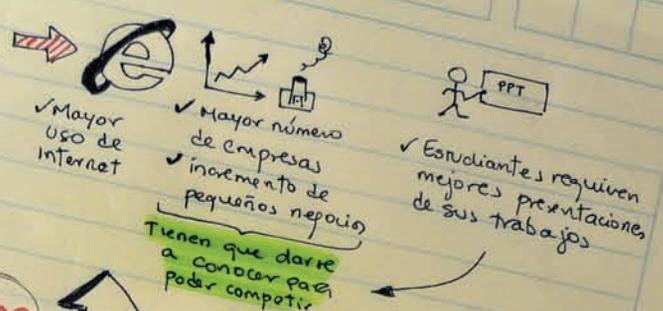
### Cientes y mercado

Micro, pequeñas y medianas empresas que a través de su página web promocionan sus productos y servicios, están en contacto con sus clientes más potenciales y crean una relación más cercana y duradera con ellos.

### Propuesta de valor

**Oportunidad:** para estar informados sobre las últimas tendencias de millones de personas de una forma efectiva, rápida y sencilla.  
**Propuesta de valor:** la empresa debe tener la habilidad de ofrecer un valor añadido a sus clientes o internautas y proponer al cliente un plan de acción.

¿Cuál es la oportunidad de negocio?



### SERVICIO DE DISEÑO Y PUBLICACIÓN WEB

Propuesta de valor

Diseños únicos, innovadores, atractivos y funcionales que permitan una buena comunicación entre las empresas y sus clientes.

### Requisitos claves

- ✓ Equipo técnico competente
- ✓ Personal con experiencia
- ✓ Equipos de cómputo adecuados
- ✓ Licencias al día
- ✓ Vendedor especialista en marketing por Internet

### ACTIVIDADES CLAVES

- Proceso de diseño y creación en el menor tiempo
- ✓ Visitas a clientes
- ✓ Relaciones públicas
- ✓ Capacitación personal

### ESTRATEGIAS

- ✓ Instituciones de investigación de mercados
- ✓ Publicidad