

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL

“LISANDRO ALVARADO”

DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

**PROPUESTA DE USO DE HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES BASADAS EN LA WEB 2.0 PARA
MEJORAR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN PARA LA RESERVACIÓN
DE ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS A LA DOCENCIA E
INVESTIGACIÓN DEL POSTGRADO DEL DECANATO DE CIENCIAS Y
TECNOLOGÍA DE LA UCLA**

Por Ybelisse del Rosario Mendoza Dorante

Barquisimeto, 2012

**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL
“LISANDRO ALVARADO”
DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA**

**PROPUESTA DE USO DE HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES BASADAS EN LA WEB 2.0 PARA
MEJORAR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN PARA LA RESERVACIÓN
DE ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS A LA DOCENCIA E
INVESTIGACIÓN DEL POSTGRADO DEL DECANATO DE CIENCIAS Y
TECNOLOGÍA DE LA UCLA**

**Trabajo Especial de Grado Presentado para Optar al Grado de Especialista en
Tecnología de la Información y Comunicaciones**

Por Ybelisse del Rosario Mendoza Dorante

Barquisimeto, 2012

INDICE

RESUMEN.....	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	20
Justificación e Importancia.....	21
Alcance.....	22
II MARCO TEÓRICO.....	24
Antecedentes del Estudio.....	24
Bases Teóricas.....	27
Bases Legales.....	39
III MARCO METODOLÓGICO.....	41
Naturaleza de la Investigación.....	41
Operacionalización de Variables.....	42
Definición de Variables.....	42
Población y muestra.....	49
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	52
IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS...	53

	Resultado y análisis de la entrevista.....	54
	Resultado y análisis del cuestionario.....	56
	Revisión y análisis de las herramientas Web 2.0.....	66
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
VI	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	73
	Nombre de la propuesta.....	73
	Objetivo de la propuesta.....	73
	Características de la propuesta.....	74
	Plataforma de desarrollo y funcionamiento.....	74
	Factibilidad.....	74
	Descripción de la propuesta.....	76
	Conclusiones y recomendaciones de la propuesta.....	89
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
	ANEXOS.....	95
	Anexo 1. Entrevista para diagnosticar la situación actual de los servicios de información para la reservación de espacios físicos del postgrado del DCyT.....	96
	Anexo 2. Cuestionario para diagnosticar la situación actual de los servicios de información del postgrado del DCyT.....	97
	Anexo 3. Evaluación instrumento de medición.....	102
	Anexo 4. Resumen Curricular de la autora.....	104

**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL “LISANDRO ALVARADO”
DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA
ESPECIALIZACIÓN EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES**

**PROPUESTA DE USO DE HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES BASADAS EN LA WEB 2.0 PARA
MEJORAR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN PARA LA RESERVACIÓN
DE ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS A LA DOCENCIA E
INVESTIGACIÓN DEL POSTGRADO DEL DECANATO DE CIENCIAS Y
TECNOLOGÍA DE LA UCLA**

**AUTORA: Ybelisse del Rosario Mendoza Dorante
TUTOR: Manuel de Jesús Crespo
AÑO: 2011**

RESUMEN

El presente trabajo se realizó con la finalidad de desarrollar una propuesta de solución para mejorar el servicio de información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA, en relación a la necesidad de manipular la información de manera eficiente y oportuna y ofrecer un mejor servicio. Para el estudio se empleó la modalidad de proyecto factible, apoyado en un estudio de campo de carácter descriptivo. Para el logro de este objetivo se utilizó la técnica de la observación directa, el cuestionario y la entrevista no estructurada. La población estuvo conformada por 230 personas entre profesores, participantes y trabajadores de la Coordinación de Postgrado. La investigación se realizó en tres fases: Fase I. Diagnóstico y Análisis de los Servicios que Presta el Postgrado del DCyT en la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación, Fase II. Descripción y Análisis de la Tecnología Web 2.0., Fase III. Desarrollo de una Propuesta de Solución para Mejora el Servicio de Información para la Reservación de Espacios Físicos Destinados a la Docencia e Investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología haciendo uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0. Se presentará una prueba piloto, en modo de muestra, evidenciando las bondades que se pudieran conseguir con dicha propuesta.

Palabras claves: Tecnología de la Información y Comunicación, Web 2.0, Servicio de Información, Laboratorio de Computación.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones en todo el mundo se enfrentan a cambios dentro de sus estructuras, y en los últimos años, ha existido un creciente interés por automatizar los servicios utilizando Tecnología de la Información y Comunicaciones, conocidas como TIC, de manera que le permita a los clientes o usuarios acceder a servicios o información y hacer uso de los mismos de una manera más eficiente y transparente. Ante estos nuevos modelos, las universidades como organizaciones, no deben quedarse rezagadas ya que la TIC representa un elemento clave para integrarlas dentro del marco de este nuevo modo de utilizar la información para la prestación de servicio.

Los usuarios de la Coordinación de Postgrado del DCyT (participantes, docentes y personal administrativo) realizan actividades académico-administrativas que deben desarrollar durante todo el lapso académico, por lo cual es relevante el buen desenvolvimiento de estas actividades, que depende en gran parte de los procesos de comunicación entre todos los entes que lo involucran. Si la comunicación no es la más adecuada, no se puede cumplir con los fines previstos, dando lugar a continuas quejas e inconformidades. El presente trabajo de investigación tuvo como propósito analizar una Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para Mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología.

Para tal propósito, la investigación se estructuró de la siguiente manera:

Capítulo I. Planteamiento del Problema, en donde se plantean los síntomas relacionados con las actividades académicas-administrativas del Postgrado, que dieron origen a la investigación. Seguidamente se plantean el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, su justificación e importancia y el alcance.

Capítulo II, contenido por el Marco Teórico de la investigación. En este capítulo se presentan investigaciones basadas en fundamentos tecnológicos que sirven de sustento y soporte a esta investigación, bases teóricas con estudios breves sobre la evolución de la Tecnología dentro de la sociedad global, un análisis de la Tecnología como fenómeno de cambio e ideas de lo que es la comunicación basándose en el trabajo colaborativo a través de Tecnología Web 2.0 y las bases legales que la sustentan como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; el Reglamento General de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” UCLA y el Reglamento General de Postgrado de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” UCLA.

Capítulo III, se presenta el Marco Metodológico, en él se identifica la naturaleza del estudio, es decir, el tipo de investigación, la operacionalización de variable y la población y muestra que se utilizó, técnicas para realizar los análisis de la información.

Capítulo IV, se refiere al análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo V, donde se exponen las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo VI, representado por el análisis de una Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para Mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología.

Por último, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Es reseñable que en los últimos años, el surgimiento y desarrollo de Internet, la telefonía móvil y las nuevas aplicaciones que van surgiendo dentro de las llamadas Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, hayan generado importantes cambios en la vida diaria, en las relaciones sociales y en las organizaciones. Al respecto, Villatoro y Silva (2005) comentan que Internet, más que una plataforma TIC para el intercambio de información, consiste en una tecno-estructura cultural comunicativa, que permite la resignificación de las experiencias, del conocimiento y de las prácticas de interacción humana, que representa una promesa de bienestar en distintos ámbitos del desarrollo, como la educación, la superación de la pobreza, el mejoramiento de la gestión pública a través del gobierno electrónico, la promoción del capital social, la creación de ciudadanía, la protección de los derechos humanos y el fortalecimiento de la democracia.

Partiendo del protagonismo que han tenido las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la sociedad actual, ha surgido un nuevo modelo de sociedad denominada la Sociedad de la Información, que desempeña un papel importante en la creación, distribución y manipulación de la información en las actividades sociales, culturales, académicas, políticas y económicas.

De acuerdo con la declaración de los principios de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (2003), realizada en Ginebra (Suiza), la Sociedad de la Información debe estar centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos.

En este orden de ideas, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2005, pág. 18), en el informe mundial *Hacia las Sociedades del Conocimiento*, considera que la difusión de las TIC ha abierto nuevas posibilidades al desarrollo:

La coincidencia del auge en Internet, así como de la telefonía móvil y las tecnologías digitales, con la tercera revolución industrial –que en un primer momento provocó en los países desarrollados la migración de una parte considerable de la población activa hacia el sector de los servicios- ha modificado radicalmente la situación del conocimiento en nuestras sociedades.

La Tecnología de la Información y Comunicaciones con el uso de la Internet, ha sido partícipe de importantes cambios en el funcionamiento de las organizaciones e incluso han alterado su propia estructura, generando diversos efectos, dependiendo de la función que desempeñe en el seno de la organización.

Por su parte, Daft (2000), afirma que la Tecnología de la Información se ha convertido en un arma crucial de muchas empresas para mantener una ventaja competitiva, frente a una mayor competencia global y mayores exigencias de los clientes, ya que éstas, pueden permitir a los empleados tomar decisiones, ofreciéndoles toda la información que necesitan para desempeñar bien su trabajo y la oportunidad de proponer nuevas formas de hacer las cosas.

Sin embargo, la introducción de tecnología en la organización conlleva una serie de cambios culturales que deben adoptar los empleados y los mismos usuarios.

Según Torres (2010), para los usuarios ya no es suficiente recibir una atención amable, satisfacer los requerimientos básicos que solicita un servicio y apreciar una infraestructura moderna o tecnológica de vanguardia. Adicionalmente, el usuario requiere y demanda acceder a un servicio oportunamente, obteniendo la mejor calidad; cuándo, dónde y cómo lo requiera. Estas son necesidades que las organizaciones de servicios deben satisfacer, ofreciendo fluidez y facilidad en sus interacciones.

En este mismo orden de ideas, se puede mencionar la relevancia que hay en el enlace información-servicio-organización, de lo que varios autores han aportado sus percepciones en la relación que hay entre organización y sus usuarios, de que estas son más exitosas cuando existe una cultura de servicio. Como lo señala Torres (2010) (op.cit) en la tabla N°1, sobre los cambios sociales relacionados con los servicios e información:

Autor	Cambios relacionados con el uso de la información
Davenport (1999)	Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) no son suficientes para lograr el éxito en las organizaciones.
Castells (2000)	Se incrementa exponencialmente el contenido informacional en los servicios originando cambios en la forma de trabajo de las organizaciones.
Cornella (2000)	Las organizaciones requieren mejorar su capacidad de asimilar, comprender y utilizar inteligentemente la información incorporada a los procesos operativos y gerenciales.
Asamblea General de las Naciones Unidas (2003, 2005)	Las regulaciones gubernamentales nacionales e internacionales exigen mejoras en la calidad de la información en servicios, expresadas como un derecho de los ciudadanos.
Gómez (2006)	Los usuarios están mejor informados y son considerablemente más exigentes, solicitando todo tipo de información sobre la organización y sus productos, demandando soluciones totalmente personalizadas y adaptadas a sus necesidades.
CLAD (2008)	La entrega de información al usuario debe considerarse como un deber para las organizaciones prestadoras de servicios, especialmente las públicas.
Díaz y Salto (2008)	Es creciente importancia de la información en la sociedad en sus dimensiones económica, cultural y política.
Lazcano y Font (2008)	La información ha alcanzando un valor tal en el quehacer social que es capaz de impactar en los juicios, comportamientos, actitudes, percepciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos como receptores de información.
EIPais.com (2010)	El Gobierno español reconoce la importancia de la transparencia y de la facilidad de acceso a la información en los servicios de su administración pública, por lo que promulgará una ley para regular estos aspectos y apoyar el derecho al saber de sus ciudadanos.

Tabla N° 1. Cambios relacionados con el uso de la información Fuente: Torres (2010)

Fundamentado en la Tecnología de la Información y Comunicaciones, en el mundo de la Internet ha ocurrido un fenómeno llamado Web 2.0, que constituye una evolución de la World Wide Web (WWW) y representa un cambio profundo en los esquemas de las interacciones que se logran a partir de las aplicaciones en la Web. El término Web 2.0 está asociado a un fenómeno social, basado en un diseño centrado en el usuario, en la colaboración y en la WWW que facilitan el compartir información. Término que se le acredita a Tim O'Reilly (2007), y que comienza en

una sesión de tormenta de ideas en una conferencia de la O'Reilly Media y MediaLive International en el 2004. En dicha conferencia, observaron que con la caída de las acciones de las empresas tecnológicas (movimiento que se conoció como la crisis de la *burbuja.com* entre 1997 y 2001), lejos de estrellarse, la web era más importante que nunca, de donde comenzaron a surgir nuevas aplicaciones, por lo que de este giro de la web, se dio forma a la llamada Web 2.0.

Resulta oportuno mencionar a Tasaka (2009), uno de los pensadores sociales más importantes de Japón que ha dedicado parte de su vida profesional a investigar sobre la gestión del trabajo, estrategias de negocio, la revolución de Internet y los modelos de cambio social sobre lo que ha aportado la web 2.0, llamando éstos aportes las revoluciones Web 2.0:

- Sabiduría colectiva. Muchas personas pueden aportar sus conocimientos dentro de la comunidad.
- Los productores y los consumidores pueden ir de la mano para crear los nuevos productos.
- La comunicación no escrita: la imagen. Ahora hay una manera más fácil y rápida de comunicar sin texto escrito e incluso sin palabra, únicamente con la imagen.

Estas tres revoluciones Web 2.0, llamadas así por Tasaka (2009) pueden aplicarse a cualquier ámbito en el que la Web 2.0 haya irrumpido. En cualquier caso, la generación colectiva del conocimiento, el poder de la imagen, y la gran capacidad de decisión del usuario, son ya tres elementos clave para entender qué está pasando en este Siglo XXI.

En ese mismo sentido, en un artículo sobre los beneficios de la Web 2.0 y Social Media, Sector Gawed (2010), menciona que la Mc Kinsey & Co, apuesta al desarrollo de las organizaciones sociales o Networked Enterprise, con claros beneficios en diferentes áreas gracias a aplicar esquemas, políticas y herramientas Web 2.0 a su interacción, tanto interna entre empleados, como para la comunicación

externa con clientes y socios, basándose en los resultados de sus encuestas realizadas cada año desde el 2007.

...El porcentaje de empresas tan ejemplares en este nuevo ámbito sigue siendo bajo pero estos resultados cada vez fortalecen más la noción de que quien no aprenda a aplicar las nuevas tecnologías y a tener una cultura céntrica en el cliente y la comunicación transparente se está perdiendo de grandes beneficios medibles, tangibles y financieros.

Dentro de este marco, las universidades, como organizaciones, han comprendido que en el mundo académico y de investigación, el uso de herramientas de la Tecnología de la Información y Comunicaciones, representan un instrumento excepcional en la mejora de los procesos de servicio a los futuros profesionales que se integrarán al mercado laboral.

Es importante señalar el informe sobre La Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el Sistema Universitario Español de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas CRUE (2004), donde citan a (Drucker, 1992) denotando que las necesidades formativas de los ciudadanos van en aumento, primando la educación y la formación para la vida y el trabajo y que la Universidad ha de estar preparada para hacer frente en los próximos años a los cambios cualitativos más radicales y profundos. Estos cambios, producidos por los efectos de la Tecnología de la Información y Comunicaciones tienen implicaciones en la parte de formación, investigación y prestación de servicios a la sociedad. La Tecnología de la Información y Comunicación no sólo modifica el modo de realizar estas actividades, sino también las estructuras organizativas y gestoras que han surgido para desarrollarlas. Ver Figura N° 1.

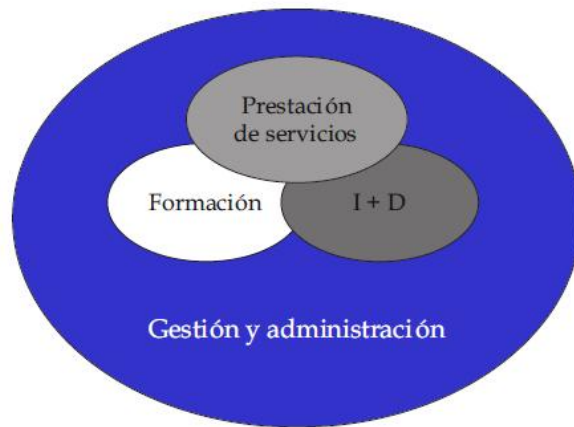


Figura N° 1. Implicaciones de la Tecnología de la Información y Comunicación en el ámbito universitario. Fuente: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas CRUE (2004)

Cabe mencionar, que según el reporte de Tendencias Digitales (2010), en la investigación de mercados Hábitos de Uso de Internet en Latino América 2010, Venezuela se encuentra en el segundo lugar con 30% de sitios locales más populares entre los usuarios del país, seguido de Brasil, Uruguay y Paraguay. En el primer lugar se destaca Argentina, como primer consumidor de contenidos en línea de la región, con alta intensidad y diversidad de usos en la red, como lo muestra la figura N° 2.



Figura N° 2. Índice de Contenido sobre los hábitos de Uso de Internet en Latinoamérica. Fuente: Tendencias Digitales (2010)

En la actualidad, la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado UCLA, atendiendo las demandas de los efectos que producen los cambios e innovaciones de su entorno, producto de la globalización, se ha visto inmersa en una serie de transformaciones y mejoramientos continuos en su estructura interna.

Como respuesta a este proceso de transformación y a los retos que le plantea la sociedad, así como también los requerimientos del estado venezolano, la UCLA ha presentado su Plan Estratégico Institucional UCLA 2006-2011 aprobado por el Consejo Universitario en sesión N° 1636 de fecha 13-07-2005.

Como se puede observar en la figura N° 3, donde se actualizó la Filosofía de Gestión y se formularon lineamientos de políticas y objetivos institucionales que permiten traducir la Visión en acciones que serán alcanzadas a través de la directriz estratégica institucional. Su implementación a través de objetivos y proyectos estratégicos, facilita la formulación del plan funcional y el plan operativo que construye un marco de carácter estratégico con el fin de viabilizar el proceso de cambio y mejoramiento continuo en todas sus gestiones.

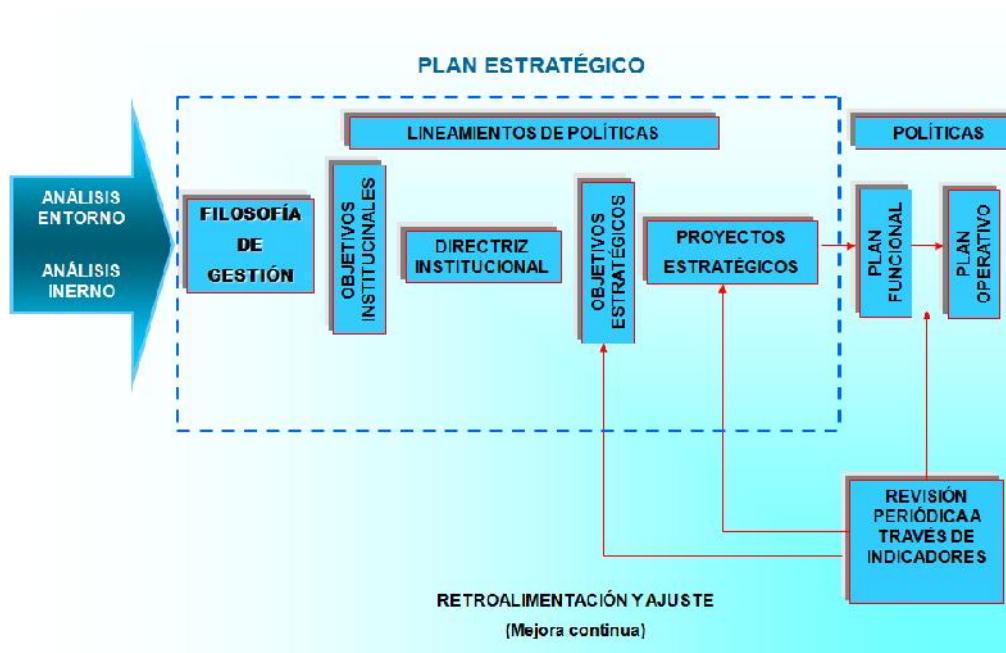


Figura N°3: Fuente: Plan Estratégico Institucional UCLA 2006-2011

Para dar concreción al Plan Estratégico Institucional de la UCLA 2006-2011, el Decanato de Ciencias y Tecnología con la necesidad de ser eficaz en el logro de sus objetivos asumidos ante la sociedad y el país, en la búsqueda de la mejora continua de sus procesos, emprendió la elaboración de su Plan Estratégico 2007-2011.

Es importante resaltar que el Decanato de Ciencias y Tecnología, como ente público que se desenvuelve en un ambiente complejo y de cambios constantes, debe ser capaz de enfrentar retos para dar respuestas a los requerimientos de su entorno, para lograr sus objetivos y mejorar su calidad y competencia. Por lo que Salazar (2008) afirma:

...el sector educación, teniendo como marco legal la Ley Orgánica de Planificación, la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, y la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación LOCTI, debe establecer estrategias para elaborar proyectos que le permitan organizarse internamente y ejecutar acciones que den respuestas a las demandas de los diferentes sectores de la sociedad con incorporación de uso y aplicación de esos marcos legales, tecnologías de la Información y Comunicaciones, entre otros.

El Plan Estratégico 2007-2011 de Ciencias y Tecnología, señala los retos estratégicos:

- Formación de calidad para la sociedad.
- Desarrollo y aplicación de tecnología de información y comunicaciones.
- Promover el uso de las tecnologías de información y comunicación en la enseñanza presencial y a distancia.
- Investigación y transferencia de conocimiento.
- Integración social.
- Nuevo proyecto gerencial basado en la calidad de los servicios.

Para lograr este cometido, el DCyT tiene previsto dentro del Plan Estratégico 2007-2011:

- Mejorar la comunicación interna/externa.
- Elevar el nivel de resultados en los servicios.
- Establecer la gestión por procesos.
- Impulsar un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión: la dirección participativa.

- Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios.
- Desarrollar una plataforma informática y computacional con visión corporativa que de soporte a los procesos de toma de decisiones y rendición de cuentas.
- Elaborar y mantener actualizado el banco de proyectos para captar mayores recursos tanto a nivel público como privado.
- Diseñar e implementar un sistema de incentivos al personal sobre la base de los resultados del trabajo y productividad.
- Orientar planificadamente el crecimiento del Decanato.

A fin de dar respuesta a los retos planteados, el Decanato de Ciencias y Tecnología, se formuló objetivos y proyectos estratégicos alineados a los requerimientos institucionales, los cuales fueron agrupados en las cuatro perspectivas del Cuadro de Mando Integral: desarrollo y aprendizaje organizacional, procesos internos, sociedad y estado.

Enmarcándose en el Plan Estratégico 2007-2011 del Decanato de Ciencias y Tecnología, la Coordinación de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología, identifica su corresponsabilidad que tiene en la ejecución de las acciones de los proyectos estratégicos formulados y emprende su propio Plan Estratégico de Postgrado 2007-2011 a través de los proyectos asignados.

En concordancia al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, la Coordinación de Postgrado contribuye con el estado, incrementando sostenidamente el valor social de la institución; con la sociedad, generando aportes científicos, humanísticos y tecnológicos para potenciar el desarrollo local; con los procesos internos, mejorando la calidad del proceso educativo al efectuar un seguimiento permanente a los requerimientos y expectativas de la sociedad y también contribuye con el desarrollo y aprendizaje organizacional, implantando una cultura organizacional centrada en el valor de las personas y orientada a la integración de las

funciones académicas y la mejora continua, así como también optimizando la plataforma física y tecnológica para el incremento de la productividad institucional.

Según el Manual de Organización de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología (2007), la Coordinación de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología es un organismo de carácter académico-administrativo cuya función es la de organizar y coordinar los estudios de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología que tiene como misión y visión:

Misión: elevar en las áreas de las ciencias y de la tecnología, el nivel académico, desempeño profesional y la calidad humana de los egresados universitarios, por intermedio de la investigación, docencia y extensión; para así, satisfacer con calidad, las necesidades actuales y futuras de la región y el país.

Visión: ser un órgano académico-administrativo, reconocido por la calidad de sus programas de postgrado, la pertinencia de su investigación, la sólida formación de su personal, el uso de tecnología de punta por su sobresaliente aporte al desarrollo regional y nacional, en las áreas de las ciencias y tecnología.

La estructura organizativa del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología se puede observar en la siguiente figura N° 4.

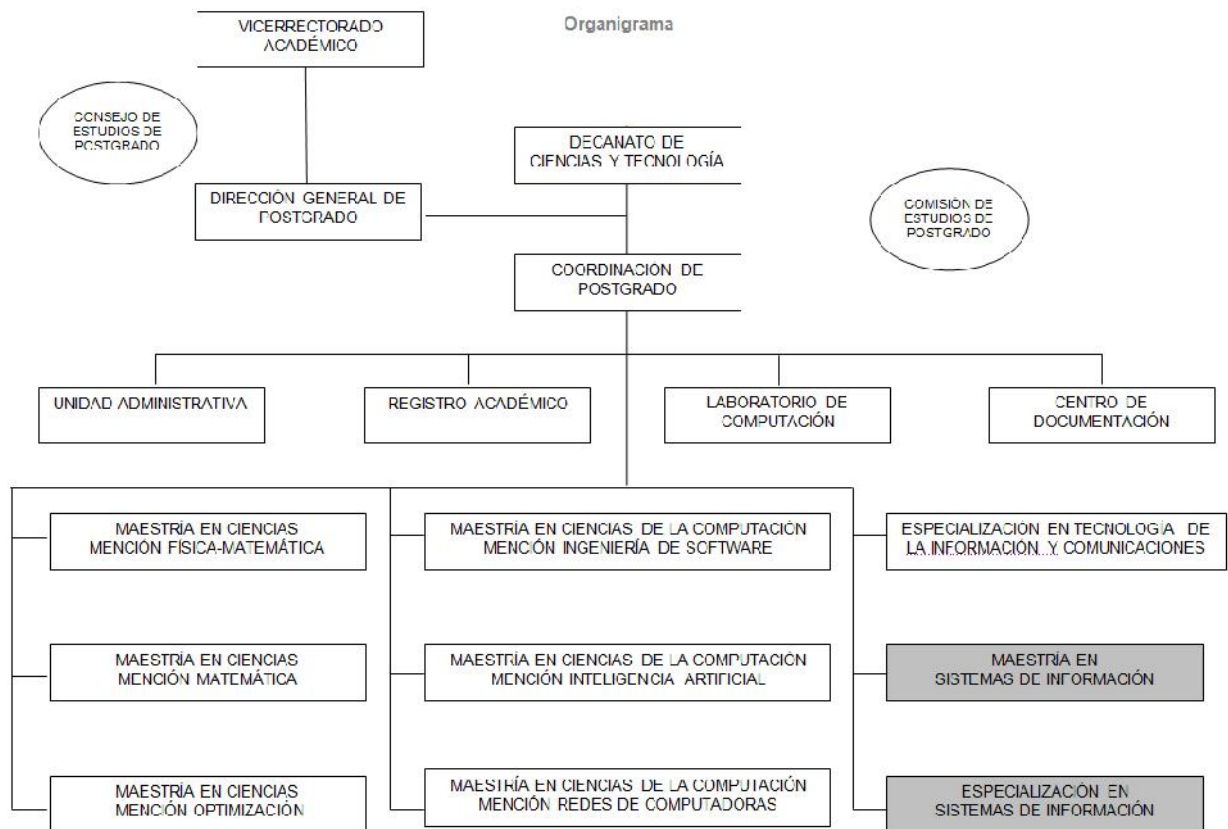


Figura N°4. Fuente: Organigrama Estructural. Coordinación de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología (2007).

Dado los retos programados en el Plan Estratégico del Postgrado 2007-2011 para la acción, ejecución y conclusión de los proyectos asignados, el Postgrado de Ciencias y Tecnología por ser un órgano reconocido por la calidad de sus programas, la pertinencia de su investigación, la sólida formación de su personal, el uso de tecnología de punta y por su sobresaliente aporte al desarrollo regional y nacional en las áreas de ciencias y tecnologías requiere plantearse estrategias y planes que le permitan organizarse internamente y ejecutar acciones que den respuestas a las demandas de los diferentes usuarios, con la incorporación de uso y aplicación de nuevos marcos legales y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Cabe señalar que la presente investigación se centró en analizar los servicios de información que brinda el Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación. Esto con el fin de mejorar dichos servicios a través del uso de herramientas que permitan la difusión de la información, facilitando el incremento de labores académicas, administrativas y de investigación. El manejo de la información para este servicio, lo realiza la Coordinación de Postgrado junto con el Laboratorio de Computación de Postgrado, que según el Manual de Organización de la Coordinación de Postgrado (2007), el Laboratorio contempla un Asistente de Laboratorio de Computación, encargado de brindar apoyo técnico a los usuarios, instalando, operando y manteniendo equipos y programas de computación y asesorando en el uso de los mismos, con la finalidad de contribuir en las actividades de la Coordinación de Postgrado; y un Analista Programador encargado de desarrollar sistemas de información de mediana complejidad, haciendo uso de las herramientas y metodologías computacionales adecuadas, analizando necesidades, a fin de satisfacer los requerimientos de la institución. También trabajan en el Laboratorio de Computación, el personal de Ayudantía, que son los estudiantes que se contratan semestralmente, y tienen la función de prestar apoyo al personal encargado del Laboratorio de Computación.

Según el Manual Organizacional de la Coordinación de Postgrado (2007), el Laboratorio de Computación de Postgrado tiene como funciones ofrecer servicios de consulta de Correo electrónico, navegación por la web, además presta soporte (redes, instalación y configuración de equipos de computación) y suministro e instalación de software bajo las plataformas Windows y Linux, instalación y logística del material multimedia, servicio de consulta de trabajos de grado y trabajos especiales de grado, colabora con el establecimiento de políticas de seguridad de las aulas, colaborar con la administración y gestión de los espacios físicos destinados a proyectos de investigación, desarrollo e innovación; brinda soporte y asesoramiento a docentes del

postgrado que dicten materias que utilicen la herramienta informática, y otros trabajos relacionados con la temática.

Es importante señalar, que debido al **dinamismo** que rodean los procesos administrativos del Postgrado en la prestación de sus servicios, a través de su Laboratorio de Computación, han surgido una serie de situaciones que han generado inconformidad a los usuarios, quienes han manifestado de manera verbal y por escrito ante los encargados del Laboratorio de Computación y ante la Coordinación del Postgrado.

Una de las quejas que con más frecuencia manifiestan los usuarios es que cuando se hacen las solicitudes para la reservación de los espacios físicos destinados a las actividades académica, surgen discrepancias en cuanto a la fecha, hora y lugar del espacio reservado, surgiendo así coincidencias o choques de reservaciones de actividades en una misma aula, entonces, el personal del laboratorio encargado de acondicionar y abrir las aulas reservadas, tiene que dirigirse a la coordinación para aclarar esta situación, quedándose en espera el usuario de las aulas, lo que causa molestia y demora en las actividades académicas cotidianas.

Otra situación que ha reportado el personal de ayudantía que trabaja en el Laboratorio de Computación, es que los usuarios, al no ser atendidos por la coordinación, ya que la persona encargada de hacer las reservaciones, no se encuentra disponible, o está ocupada la extensión telefónica, o ya ha cumplido su jornada laboral, llaman por teléfono al Laboratorio solicitando reservaciones de aulas. Sin embargo, dicha solicitud no puede ser atendida debido a que el personal encargado del Laboratorio de Computación, no tiene acceso a dicha planificación, dejando insatisfecho y con molestia al usuario.

Otra situación reportada verbalmente, y telefónicamente por el usuario, es que cuando se dirigen al laboratorio de computación para solicitar algún servicio o alguna

información, el encargado de turno le manifiesta que dicha información la posee el encargado del otro turno.

En conversaciones sostenidas con usuarios del Laboratorio de Computación, y a través de entrevistas de carácter no estructurado, el criterio de todos coincidió en que la universidad en todos sus ámbitos, debe ir evolucionando siguiendo la transformación que causa la influencia de las tecnologías de la información y comunicación y deberían hacer uso de éstas para llevar un buen control de la información en los procesos administrativos del Postgrado, utilizar herramientas ágiles, innovadoras que eliminen los procesos manuales que ocasionan errores en la manipulación de los datos, la eliminación del papel como medio de comunicación a una comunicación a través de Internet, para que la misma sea más rápida y oportuna. Aunado a esto, los usuarios afirman que el uso de estas tecnologías, debe circunscribir el conocimiento de los procesos y procedimientos internos propios de una organización.

En este contexto, la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones radica en su habilidad para potenciar la comunicación, la colaboración, la generación de información y el conocimiento. Por lo que Rojas (2010) afirma que en una sociedad globalizada, es innegable la influencia de las tecnologías de Información y Comunicación en todas las áreas del conocimiento humano, las cuales utilizan la tecnología a su alcance para obtener datos, procesarlos, transmitirlos y generar información y hacerla relevante para el conocimiento organizacional, trabajando en base a la información como materia prima para mejorar sus procesos, su eficiencia, su eficacia y su capacidad para dar respuesta a la sociedad moderna.

En este sentido, surgen alternativas, como las herramientas basadas en la Web 2.0, que facilitan a los miembros de una organización, crear, intercambiar, publicar y

compartir información, dentro de los márgenes necesarios de seguridad, para que la información manipulada solo esté disponible a las personas interesadas y autorizadas.

Por lo anteriormente visto, se puede decir que las funciones inherentes al Postgrado, involucran la interacción de diferentes entes (personas, equipos de computación, entre otros). Estas interacciones generan una gran cantidad de información que debe ser tratada para lograr el buen desenvolvimiento de las funciones. En consecuencia de las dificultades de comunicación y del flujo incorrecto de la información que está generando esta problemática manifestada por los usuarios del Postgrado, conlleva a la presente investigación, precisar tal problemática.

El presente trabajo de investigación se fundamentó en analizar una Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para Mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología.

Para dicha propuesta se realizó el análisis y descripción de las actuales Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación basadas en la Web 2.0 para luego determinar cuáles de estas herramientas aplicadas a los Servicios de Información que presta Postgrado en el proceso de reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación, pueden contribuir, al logro de los lineamientos del Plan Estratégico, por lo que se hizo un estudio de una situación actual, a una situación futura, de manera tal, que se deban dirigir los esfuerzos en mejorar y modernizar el funcionamiento de los servicios, que permita la integración de los diferentes entes involucrados en el proceso a través de la incorporación de nuevas herramientas que permitan implementar acciones de mejoramiento continuo, en el quehacer diario académico-administrativo, promoviendo así la incorporación de innovaciones tecnológicas que coadyuven al apoyo de sus funciones. Por lo que surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de los Servicios de Información que presta el Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología para la reservación de los espacios físicos destinados a la docencia e investigación?

¿Cuáles son las Herramientas actuales de Tecnología de la Información y Comunicación basadas en la Web 2.0 que pudieran utilizarse, para mejorar el servicio de información de reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación?

¿Podrá mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación que presta el Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología, a través de una Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0.

Para responder estas interrogantes se plantean los siguientes objetivos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer una solución para Mejorar el Servicio de Información para la Reservación de Espacios Físicos destinados a la Docencia e Investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado UCLA haciendo uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0.

Objetivos Específicos

Diagnosticar cuál es la situación actual de los servicios de información que presta el Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología, en la reservación de Espacios Físicos, destinados a la docencia e investigación.

Analizar las herramientas actuales de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 y determinar cuáles pudieran utilizarse para mejorar el Servicio de Información para la reservación de Espacios Físicos, destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología,

Analizar una Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para Mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología.

Justificación e importancia

Muchos cambios están ocurriendo a nivel mundial en la actual era de la información, exigiendo una nueva postura por parte de las organizaciones. Por lo tanto, es de gran importancia que las acciones de todos los integrantes de la organización se desarrollen dentro de los aspectos técnicos y administrativos de manera muy integrado enfocado en el correcto flujo de la información e imprescindible ofrecer servicio con calidad.

Los usuarios de la Coordinación de Postgrado del DCyT (participantes, docentes y personal administrativo) poseen actividades académico-administrativas que deben desarrollar durante todo el lapso académico. El buen desenvolvimiento de

estas actividades depende en gran parte de la eficiente difusión de la información entre todos los entes que hacen vida en la coordinación.

En consideración a lo antes señalado, lo que se quiere conseguir en definitiva es que los procesos académico-administrativos del Postgrado, se ejecuten de manera abierta, colaborativa, donde el personal que interviene se involucre participativamente y puedan compartir, información, conocimientos y estrategias para el logro de objetivos comunes.

Es importante mencionar que, el hecho de que la Tecnología de la Información y Comunicaciones deba ser vista sólo como herramientas que deben estar al servicio de los usuarios en general, esto implica que son un medio y no un fin. Esto quiere decir que los responsables del buen desarrollo y desempeño del logro de los objetivos en cualquier organización, son los usuarios mismos. Siguiendo este orden de ideas, Fernández (2008), respecto a cualquier tecnología usada en cualquier organización, hace mención a la primera y segunda reglas de la tecnología, atribuidas a Bill Gates, fundador de Microsoft, las cuales rezan: “*Primera regla*: la automatización aplicada a una operación eficiente multiplicará la eficiencia. *Segunda regla*: la automatización aplicada a una operación ineficiente multiplicará la ineficiencia.

Alcance

El alcance de esta investigación está centrado en proponer una solución para Mejorar el Servicio de Información para la Reservación de Espacios Físicos Destinados a la Docencia e Investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología haciendo uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para que pueda llevar un mejor control de la información referente a las actividades académico-administrativas, en este caso documentos manejados, archivos guardados, reservación de espacios físicos,

información a difundir, de una manera que la comunicación sea más que rápida, instantánea, segura y confiable, y en consecuencia, prestar un mejor servicio al usuario. Además de motivar a todo el personal administrativo y docente y participantes usuarios del Postgrado del DCyT para que surjan en el futuro otras propuestas factibles que se pongan en marcha con su implementación, ya que esta investigación es solo a nivel de propuesta, de la cual se aplicará y presentará una prueba piloto, en modo de muestra, evidenciando las bondades que se pudieran conseguir con dicha propuesta.

Cabe destacar que la implementación de la propuesta no está contemplada en este trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría de la UPEL (2006), el marco teórico “comprende una revisión de los trabajos previos realizados sobre el problema en estudio y (o) de realidad contextual en la que se ubica” (p.34). Partiendo de este concepto, se presentan algunos estudios previos de otros autores que se relacionan con el objeto de estudio de la presente investigación, los cuales hacen aportes importantes sobre el uso de la Tecnologías de la Información y Comunicaciones y el uso de herramientas Web 2.0 para diferentes gestiones.

Antecedentes del Estudio

La revisión de los trabajos que se describen a continuación guarda una relación con el tema de estudio y fortalece el enfoque planteado en la investigación. Dentro de este contexto se encuentra el trabajo presentado por Ortiz (2010), Argentina titulado “Análisis de la Tendencia Web 2.0, y su Aplicación a la Relación Cliente-Empresa”. Dicho estudio señala lo importante que son las tecnologías para abrir un diálogo entre consumidores y empresa. Como objetivo general dio a comprender los elementos que componen el concepto ambiguo de Web 2.0.

El resultado final del proyecto en su marco teórico provee una comprensión sobre la tendencia Web 2.0 y maneras de aplicación de ésta a prácticamente cualquier contexto que se elija. La investigación de Ortiz (2010) al igual que la presente investigación, se relacionan porque ambas buscan defender la idea de que la

tendencia Web 2.0 existe en la actualidad y de que es la vía más apropiada para generar espacios de comunicación abiertos y colaborativos, aprovechando las virtudes que presenta Internet tanto por sus características como medio de comunicación así como también como una red de alta disponibilidad.

También se ha considerado tomar como antecedente, el trabajo investigativo *Gestión de la Organización IT e Infraestructura*, de Fernández y Dévora (2008) donde los autores hacen un análisis sobre los procedimientos de gestión en las universidades españolas como organizaciones haciendo uso de las TIC. Fernández y Dévora (2008) demuestran la importancia de las TIC en la parte directiva y que pueden aportar luz a estos órganos, para satisfacción del usuario, tiempo de respuesta en las soluciones de incidencias, o aspectos similares y las políticas a seguir en la implantación de mecanismos.

Partiendo de un análisis de un contexto universitario apropiado, acompañado de un estudio de la situación actual de dicho contexto, y basándose en la gestión de las TIC, Fernández y Dévora (2008) definieron modelos específicos de aplicaciones para la Universidad española. Reconociendo a la Universidad como una institución docente, donde el funcionamiento interno e incluso de las propias funciones de la universidad, son poco conocidas, y a menudo desvirtuadas, lo que provoca que, por ejemplo, en el ámbito de las TIC, los proveedores de tecnología y de servicios se encuentren con un entorno mucho más complejo de lo que en principio suponían, tanto en número de recursos como en la tecnología necesaria para abordar éstos. Sin contar con el recurso humano que trabaja haciendo uso de las TIC, como el personal de apoyo a la tecnología educativa, diseñadores web, administradores de videoconferencias, personal de laboratorio, etc. que trabajan ofreciendo servicios de antivirus, atención microinformática, copias de seguridad, atención a las aulas de informática y correo electrónico y todos los servicios que se dan desde el área TIC.

Como resultados de estas acciones se apreciaron resultados que quieren conseguirse en la presente investigación, como lo son: la capacidad de atención a

usuarios se ha visto incrementada. El personal de servicio TIC comparte una cultura de servicio y un lenguaje de gestión (incidencia, problema, cambio, petición de servicio, etc.). Obteniendo como resultado que con el uso de las TIC en la parte de organización y directiva para atención al usuario, el trabajo está más organizado, el usuario está satisfecho y el personal se encuentra más motivado.

En este mismo orden de ideas está el trabajo presentado por Rojas (2010) titulado “Propuesta para el diseño de un portal Web de Servicios para el aprendizaje colaborativo en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado”.

Dicho estudio realza la importancia que tienen las tecnologías de la información y comunicaciones en el mundo de las universidades e instituciones educativas y las ventajas que ofrece el amplio conjunto de herramientas sociales marcadas por la tendencia de la Web 2.0.

Rojas (2010) sugiere implementar estas herramientas y propiciar una investigación en el campo educativo tendiente a determinar como la próxima generación de aplicaciones web denominada la Web 3.0 o la Web Semántica, que influirán en los procesos cognitivos de las generaciones futuras y como pueden ser aprovechadas para enriquecer aún más el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Otro estudio relacionado con la investigación es el de Cuamo (2008) quien presentó una propuesta para diseñar un sistema de información sobre plataforma Web para gestionar el proceso de información y documentación técnica de la empresa Wincor Nixdorf Barquisimeto. Dicho estudio tuvo como objetivo principal proponer un diseño de información sobre plataforma Web en la empresa en estudio.

La investigación se enmarcó dentro de un proyecto factible por lo que recomienda un sistema de información diseñado para funcionar sobre plataforma Web, mencionando las bondades que ofrece el desarrollo de aplicaciones orientadas a la Web 2.0

En los trabajos descritos anteriormente, se muestran la relevancia que tiene llevar el uso de la Tecnología de la Información y Comunicaciones, bien sea para desarrollar aplicaciones en las organizaciones como también para mejorar los procesos de servicio y de información a los usuarios y establecer procedimientos para gestionar procesos. Por tal razón se tomaron como modelo a seguir, debido a que se propone solucionar problemas de servicio de información para la Reservación de Espacios Físicos Destinados a la Docencia e Investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología haciendo uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0.

Bases Teóricas

Tal como se ha planteado a lo largo de esta investigación, hoy por hoy, los usuarios de Internet cuentan con medios para hacerse escuchar, prácticamente sin costos ni barreras burocráticas. Y el uso de las nuevas tendencias tecnológicas permite poder trasladar este entorno a la relación servicio-usuario-organización, y notar como las aplicaciones basadas en la Web 2.0 son herramientas poderosas para inclinar cada vez más la balanza a un nivel de equilibrio e ir a la par con las nuevas innovaciones tecnológicas.

A continuación se presentan los conceptos y definición de los términos básicos que están relacionados directamente con la investigación.

Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC)

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones son un conjunto de tecnologías ligadas a las comunicaciones, la informática y los medios de comunicación, que han tenido protagonismo en la mejora de la calidad de vida de las

personas dentro de un entorno, integrándolos a un sistema de información interconectado y complementario.

Es importante mencionar algunos aspectos planteados en la Declaración de Principios en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) de Ginebra (2003) y Túnez (2005) donde afirman que las Tecnologías de la Información y Comunicación pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta propagando los conocimientos y facilitando la comprensión mutua.

...Somos conscientes de que las TIC deben considerarse un medio, y no un fin en sí mismas. En condiciones favorables, estas tecnologías pueden ser un instrumento eficaz para acrecentar la productividad, generar crecimiento económico, crear empleos y fomentar la ocupabilidad, así como mejorar la calidad de la vida de todos. Pueden además, promover el diálogo entre las personas, las naciones y las civilizaciones...

Información

Según Manso (2003), “la información es un conjunto organizado de datos procesado que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje”, esto quiere decir que tales datos, aportan un significado especial.

La información es una parte fundamental y necesaria en todo proceso comunicativo que permite resolver problemas y tomar decisiones. Su uso racional en el Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología, es la base del conocimiento para el logro de un buen servicio.

Organización

Las organizaciones se constituyen para generar y distribuir un producto o servicio y con ello conseguir un beneficio, ya sea económico o social.

Rodríguez (1994) define a la organización de la siguiente manera:

...es una unidad social estructurada y coordinada compuesta por recursos humanos, físicos y financieros que de alguna manera y con relativa constancia interactúan a efectos de lograr objetivos comunes, independiente de su carácter público o privado, producción o servicio, con fines de lucro o no con la capacidad de adaptarse a condiciones específicas... (p.25)

La historia de la humanidad es una historia de cambios, la vida misma lo es, de estos cambios no escapan las universidades, porque como sistemas que son, interactúan constantemente con su medioambiente, lo que contribuye a su dinámica. Esto implica que debe tener una capacidad de flexibilidad, prevención y reacción al cambio que le permita adaptarse a las demandas del entorno y trascender en el mundo globalizado.

Sociedad de la Información

Una sociedad de la Información es una sociedad con capacidad para generar, apropiar, y utilizar el conocimiento para atender las necesidades de su desarrollo y así construir su propio futuro, convirtiendo la creación y transferencia del conocimiento en herramienta para su propio beneficio.

El concepto de Sociedad de la Información, hace referencia a un paradigma que está produciendo cambios a nivel global desde comienzos del nuevo milenio. Estos cambios son producto de la manera cómo va a crearse y divulgarse la información a través de las nuevas tecnologías digitales. Este cambio trae consigo el desarrollo de la sociedad.

Giner (2004), sustenta que la sociedad de la información trasciende más allá del hecho informático o tecnológico:

La sociedad de la información trasciende, va más allá del hecho informático o tecnológico. En la sociedad de la información las tecnologías de la información y comunicación se convierten en un instrumento clave para la comunicación, el intercambio y la producción de la información. A su vez, la información se convierte en un factor a partir del cual se puede obtener conocimiento y es con este

conocimiento con el que se puede producir, fabricar, bienes o servicios o proceder a relaciones de intercambio de cualquier tipo y naturaleza.

Entonces, considerando que en la sociedad de la información, el conocimiento se convierte en combustible y las TIC en el motor; se puede decir que nuevas formas de división del trabajo y nuevos modelos mentales de visión de prestación de servicio en las universidades a través de la información, son necesarios.

Servicio

Horovitz (1997, Pág. 3). Define el servicio como "El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo".

A este concepto aportan Fischer y Navarro (1994, p.185) que los servicios son "Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios".

Torres (2001) dice que "servicio es toda aquella acción tendiente a satisfacer una determinada necesidad".

Aunque se puede diferenciar el servicio de un producto, ambos surgen de un proceso, que puede mejorarse con capital y tecnología. Entonces, se puede hablar de calidad de servicio cuando se ajustan las especificaciones de salida de un proceso a los requerimientos del usuario.

Siguiendo este orden de ideas, Gabaldón (2001. p.213) dice que la calidad de servicio es proporcionarle al usuario un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades. Esmerarse por la excelencia en todas las dimensiones del servicio.

Stoner (1996, P.146) también aporta que la calidad “...se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos”.

Con referencia a lo anterior, es importante señalar que un servicio con calidad es un proceso que compete a todos los miembros de la comunidad universitaria, sin importar el nivel o cargo que ocupen. Esto es un proceso que se inicia con la definición de un compromiso establecido en la misión de la institución, así como un desarrollado sentido de permanencia.

Coordinación de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología de la UCLA

La Coordinación de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología está ubicada en la Av. Las Industrias, Núcleo Obelisco, en el Decanato de Ciencias y Tecnología.

La Coordinación de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología tiene como principal propósito contribuir a la formación de profesionales de alto nivel en el área de Informática, Computación y Ciencias Básicas, mediante cursos de Doctorado, Maestría, Especialización y de actualización contribuyendo así con el desarrollo de recursos humanos especializados.

Actualmente los programas que dicta la Coordinación de Postgrado son Doctorado en Matemáticas, Maestría en Ciencias Mención Física-Matemática, Maestría en Ciencias Mención Matemática, Maestría en Ciencias Mención Optimización, Maestría en Ciencias de la Computación Ingeniería del Software, Maestría en Ciencias de la Computación Inteligencia Artificial, Maestría en Ciencias de la Computación Redes de Computadoras, Especialización en Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Internet

Internet es una combinación hardware y software, estructurados en forma de red a escala mundial que se conectan entre sí.

Rojas (2010) expresa que:

Internet es el medio que ha generado una nueva revolución electrónica, marcando el inicio de la sociedad de la información o el conocimiento que ha traído consigo nuevos paradigmas en todas o casi todas las áreas del conocimiento humano, a pesar que no fue concebida con esa intención. (p.43).

Hoy en día, Internet es un medio de comunicación pública, cooperativa y autosuficiente en términos económicos, accesible a cientos de millones de personas en el mundo entero. Físicamente, Internet usa parte del total de recursos actualmente existentes en las redes de telecomunicaciones.

World Wide Web (WWW)

La World Wide Web es un conjunto mundial de equipos computacionales y de telecomunicación que trabajan, interactúan y se relacionan como un solo servicio en la Internet. Es una red mundial de documentos HTML. Su característica sobresaliente son los enlaces que contiene, llamados hipervínculos, que permiten entrelazar la información. Usando el web se tiene acceso a millones de páginas de información cuya exploración se realiza a través de un software especial llamado browser o explorador. Por ejemplo, Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explore, por nombrar los más populares.

Como lo dicen Stair & Reynolds (2000), la WWW fue desarrollada por Tim Berners-Lee en el Centro Europeo para Investigación Nuclear (CERN, European Center for Nuclear Research), en Ginebra. Originalmente lo concibió como un sistema de administración interna de documentos. (p. 303).

Por su parte, Castejón y otros (2009), relatan que en sus inicios, en 1989 a partir de un proyecto del CERN (Organización Europea de Investigación Nuclear), Tim Berners Lee, construyó el prototipo que dio lugar al núcleo de lo que hoy es la llamada World Wide Web, o simplemente Web. Originalmente, la función de la Web era la compartir información entre científicos mediante un sistema de hipertexto y permitir al lector revisar las referencias del artículo a medida que lo fuera leyendo.

Web 2.0

Anteriormente la comunicación por internet era propiamente unidimensional, es decir, la información era de tipo informativo y no permitía la interacción directa entre los usuarios. Hoy en día se ha convertido en bidireccional y nos permite la interacción de todo tipo de contenido. Ahora existe la integración de un tejido social con un sin fin de aplicaciones que permiten la interrelación de la información. Tal como se muestra en la Figura N° 5, la Web 2.0 crea, comparte, genera, colabora y comunica, a través herramientas, tales como los blogs, twitter, redes sociales, entre otras.



Figura N° 5. Diferencia entre la Web 1.0 y la Web 2.0. Fuente: Vecindad Gráfica (2008)

La Web 2.0, un término acuñado por O'Reilly Media (una compañía Norteamericana de medios liderada por Tim O'Reilly) en 2004 se refiere a una segunda generación de servicios basados en Internet que permiten que las personas colaboren y compartan información en línea de nuevas formas. Está basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales, los blogs y los wikis, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil de información entre los usuarios de una comunidad o red social. Como se puede observar en la Figura N° 6, la Web 2.0 es vista también como una web social por el enfoque colaborativo y de construcción social con la cual están conformadas sus herramientas y fue popularizado a partir de aplicaciones representativas como Wikipedia, YouTube, Flickr, WordPress, Blogger, MySpace, Facebook, AhMyNews y de otras tantas herramientas generadoras de contenido, tratando de captar usuarios.

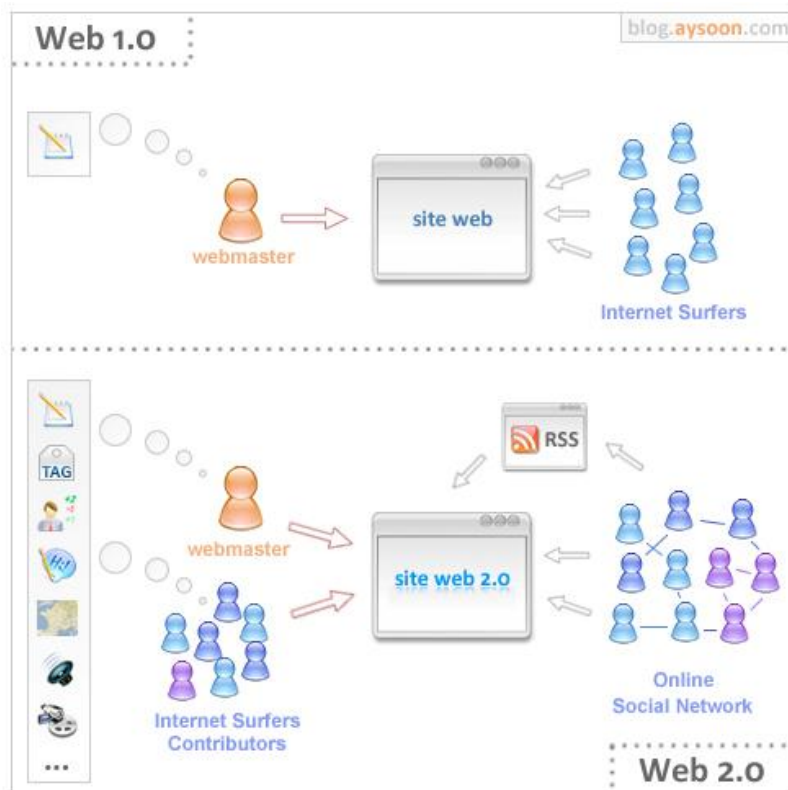


Figura N° 6. Web 1.0 Vs. Web 2.0. Fuente (<http://www.blog.aysoon.com>)

Según Cuamo (2008), “la Web 2.0 es la representación de la evolución de las aplicaciones tradicionales hacia las aplicaciones Web enfocadas al usuario final”.

Adicionalmente, Fumero y otros (2007) definen la Web 2.0 como “una promesa de visión realizada: la Red – La Internet...convertida en un espacio social, con cabida para todos los agentes sociales, capaz de dar soporte y formar parte de una verdadera sociedad de la información, comunicación y/o conocimiento.

El vertiginoso avance de las nuevas tecnologías permite que ahora, una página de Internet pueda utilizarse como si fuera un procesador de texto. Así, las herramientas web ofimáticas, por ejemplo, Google Docs, ofrecen la posibilidad de generar documentos de texto y hojas de cálculo y compartir su elaboración con otros usuarios. Los programas residen en servidores remotos y los usuarios no tienen que descargarlos a su computador, incluso, no tienen la necesidad de tener instalado el paquete Microsoft Office u otro visualizador, sino que pueden acceder al archivo y modificarlo en línea. Esto trae la ventaja de que si al usuario se le daña el computador, no perderá la información porque esta se encuentra en la Nube (servicios de computación a través de internet), y también evita tener que utilizar un dispositivo de almacenamiento externo.

Dans (2007) en su artículo digital “La empresa y la Web 2.0”, comenta que las persona, lejos de limitarse a introducir contenidos, empiezan a desarrollar otro tipo de actividades en torno a ellos, como clasificar sus contenidos con Tags (palabras clave), asociarlos entre sí con categorías, referenciarlos con otras entradas mediante enlaces, guardarlos en repositorios de información personales o compartido, promover su circulación en filtros sociales en los que usuarios votan y comentan las noticias.

Todas estas características pasan a integrar una parte fundamental de lo que hoy en día es la Web 2.0, las cuales pudieran ser muy útiles en la prestación de servicio. Sin embargo, es importante resaltar que, en el fondo, la Web 2.0 no sólo es un conjunto de prestaciones y tecnologías, sino que también una cuestión de actitud.

Por lo que requeriría una participación de todos, una coordinación en conjunto para adaptar estas nuevas tecnologías en el ámbito del servicio en la universidad.

Tecnologías Web 2.0

Si bien la cantidad aplicaciones que pueden ser etiquetables como Web 2.0 es sumamente amplia, a continuación se destacan algunos tipos de herramientas, las cuales serán analizadas para concluir luego del trabajo de investigación, cual pudiera adaptarse mejor a las necesidades de los usuarios del Laboratorio de Computación de Postgrado para ofrecer sus servicios.

Telefonía por Internet y Videoconferencia

Este tipo de herramientas permite hablar por teléfono a través del computador con una persona conectada a otra computadora o llamándola directamente a su número de teléfono. La videoconferencia es otro de los servicios que proporciona la Tecnología Web 2.0. Cobo & Pardo (2007) definen estas herramientas como canales de comunicación que pueden utilizarse para hacer entrevistas, dar conferencias a distancia, etc. Ejemplos de esta tecnología se encuentran las herramientas Skype, Google Talk, Messenger.

Wikis

Es un sitio web colaborativo que puede ser editado por varios usuarios. Pueden crear, editar, borrar o modificar el contenido de una página web, de una forma interactiva, fácil y rápida a través de un navegador, utilizando una notación sencilla para dar formato y crear enlaces. Tiene la ventaja que permite conservar un historial de cambios que permite recuperar cualquier estado anterior de la página. Siguiendo este orden de ideas, Cobo & Pardo (2007) definen una Wiki como un procesador de texto que permite escribir, publicar fotografías o videos, archivos, enlaces, sin ninguna complejidad, que de manera abierta permiten modificar, ampliar o enriquecer

los contenidos publicados por otra persona. Sin duda, el ejemplo global más representativo es Wikipedia, por ser la enciclopedia en línea más utilizada.

Redes Sociales

Las redes sociales son espacios virtuales en los que cada usuario cuenta con un perfil público, que refleja datos personales, estado e información personal. A su vez dispone de herramientas que permiten interactuar y conocer al resto de los usuarios, por ejemplo mediante la creación de grupos de interés. Entre las más populares, Facebook, Twitter, Myspace. Whatsapp.

Para Cobo & Pardo (2007) estas herramientas que en su mayoría son gratuitas y de fácil uso, ofrecen al usuario un espacio virtual para escribir y compartir contenido multimedia con personas de intereses similares. Estas herramientas pudieran fortalecer y estrechar lazos de comunicación para compartir información en el entorno laboral universitario.

Documentos en línea

Son programas gratuitos basados en Web para crear documentos en línea. No son propiamente una suite ofimática, como la suite Office de Microsoft, pero cuenta con la principal ventaja de ser una aplicación en línea, es decir, que no es necesario instalar ningún programa en el computador del usuario. Los documentos se almacenan en Internet por lo que es posible acceder a los archivos, editarlos y compartirlos desde cualquier equipo conectado a Internet. Además ofrece la posibilidad de que varias personas trabajen sobre el mismo documento en tiempo real, lo que le hace especialmente adecuado para el trabajo colaborativo. Cobo & Pardo (2007) comentan que una de las cualidades de los documentos en línea es la posibilidad de crear contenidos de manera colectiva y colaborativa. Google posee la herramienta Google Doc para trabajar con este tipo de documentos en línea.

Agenda o Calendario Electrónico

Es una agenda o calendario electrónico que permite sincronizar los contactos del correo electrónico de manera que se puede compartir los eventos entre contactos. Cobo & Pardo (2007) lo definen como una herramienta para organizar la agenda de actividades que simplifican la planificación de las actividades de una persona o una comunidad. Puede ser utilizada individual o colectivamente. Un ejemplo son las agendas de Yahoo y Google, herramientas muy versátiles para organizar eventos y planificar actividades.

Blog

Una de las primeras herramientas en aparecer con la Web 2.0 fueron los Blogs. Es un término derivado de “web log” y Ortiz (2010) lo define como:

“...un sitio web, frecuentemente actualizado, compuesto de artículos generalmente breves que se disponen en orden cronológico inverso, donde uno o varios autores escriben con libertad, mediante una herramienta de publicación muy sencilla de utilizar...La diferencia entre un blog y un sitio web está en que el blog es una herramienta de publicación de contenido, y está compuesto por entradas (posts) publicados ordenados de forma cronológica. Estos posts también pueden ser de formato multimedia, como imagen, video, música, aumentando las posibilidades expresivas del autor”

Bases Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La constitución de Venezuela de 1999, se toma como base legal en esta investigación, ya que la misma promueve el derecho que tienen los ciudadanos a disfrutar de la difusión de la información, en este caso a través de medios informáticos haciendo uso de la tecnología. Como lo reza el artículo 108 y el artículo 110.

Artículo 108. Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.

Artículo 110. El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

Reglamento General de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” UCLA

Uno de los principales propósitos del Reglamento General de la UCLA es promover los recursos humanos en el campo científico, tecnológico y humanístico; como lo señala en el artículo N° 1, por lo que se toma este reglamento como base legal en esta investigación, ya que promueve el uso de recursos de la tecnología para el desarrollo integral de la región.

Artículo 1°: La Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” es una Institución educativa, cultural y de servicio a la comunidad, destinada a proveer los recursos humanos que en el campo científico, tecnológico y humanístico, se requieran para el desarrollo integral de la región Centroccidental y del País.

Por lo que respecta a proveer los recursos, el uso de la tecnología forma parte cada vez más de la vida universitaria.

Se puede decir que la Tecnología de la Información y Comunicaciones tiene un sustento legal bastante grande y apropiado para que se pueda implementar de manera firme y pueda mantenerse en el tiempo y en relación al servicio en las universidades.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

El presente capítulo se refiere a los aspectos relacionados a la metodología de la investigación, las técnicas y procedimientos necesarios para el logro de los objetivos, tal como lo define el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2006), el Marco Metodológico, está definido como “el resultado de una actividad de adiestramiento o de investigación; que demuestre el manejo instrumental de los conocimientos obtenidos por el estudiante en el área de la especialidad profesional del subprograma” (p.15). Además, el Manual para la Elaboración del Trabajo Conducente al Grado Académico de: Especialización, Maestría y Doctorado de la UCLA, lo define como “es el resultado de una actividad de adiestramiento o de investigación a través del cual el estudiante demuestra el dominio instrumental de los conocimientos adquiridos y debe constituir un aporte al estudio humanístico, científico o técnico de un problema preferiblemente vinculado a la realidad nacional”.

El estudio se apoyó en la modalidad de proyecto factible, según el Manual para la Elaboración del Trabajo Conducente al Grado Académico de: Especialización, Maestría y Doctorado de la UCLA, dice que “se entenderá por estudios de proyectos factible, una proposición sustentada en un modelo viable para resolver un problema práctico planteado, tendente a satisfacer necesidades institucionales o sociales y pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnología, métodos y procesos”.

El estudio también se enmarcó en una investigación de tipo descriptiva. Sobre las características de una investigación descriptiva Tamayo (1999) explica que “este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones”. (p.44)

El estudio a su vez se apoyó en una investigación de campo, ya que se recopilarán los datos en el lugar donde ocurren los hechos, en este caso, el Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología.

Operacionalización de Variables

La operacionalización de variables es el proceso de llevar una variable de un nivel abstracto a un plano operacional. Esto es con la finalidad de medir un objeto en estudio para poder descifrar ciertas características necesarias y obtener resultados que indican la posición de la variable en estudio.

Definición de Variables.

Una variable es un evento o característica que es alterable. Es un aspecto o dimensión de un objeto, o una propiedad de estos aspectos o dimensiones que adquiere distintos valores y por lo tanto varía.

Según Tamayo (1999), “el término variable, en su significado más general, se utiliza para designar cualquier característica de la realidad que pueda ser determinada por observación y que pueda demostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra” (p.101).

La presente investigación tiene como variable: Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para Mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y

Tecnología, cuyas dimensiones se describen en la tabla N° 2 Dimensiones y Subdimensiones. Operacionalización e Indicadores

VARIABLE: Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para Mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología.		
DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADORES
Servicio de Información para la Reservación de Espacios Físicos Destinados a la Docencia e Investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología UCLA	Fiabilidad	Cumple lo prometido
		Sincero interés por resolver problemas
		Realiza bien el servicio la primer vez
		Concluye el servicio en el tiempo prometido
		No comete errores
	Seguridad	Comportamiento confiable a los empleados
		Los clientes se sienten seguros
		Los empleados son amables
		Los empleados tienen conocimiento suficiente
	Elementos Tangibles	Equipos de apariencia moderna
		Instalaciones visualmente atractivas
		Empleados con apariencia pulcra
		Elementos materiales atractivos
	Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio
		Los empleados ofrecen un servicio rápido
		Los empleados siempre están dispuestos a ayudar
		Los empleados nunca están demasiado ocupados
	Empatía	Ofrecen atención individualizada
		Horarios de trabajo convenientes para los clientes
		Tienen empleados que ofrecen atención personalizada

		Se preocupan por los clientes Comprenden las necesidades de los clientes
DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADORES
Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0	Funcionalidad	Adaptabilidad
		Exactitud
		Interoperabilidad
		Seguridad
	Confiabilidad	Recuperabilidad
		Tolerancia a Fallos
	Usabilidad	Comprensibilidad
		Aprendizaje
		Operatividad
		Atractividad
	Eficiencia	Comportamiento del Tiempo
		Uso de los Recursos
	Portabilidad	Adaptabilidad
		Coexistencia
	Mantenibilidad	Analizabilidad.
		Cambiabilidad.
		Estabilidad
		Facilidad de Prueba
	Utilidad	De Información
		De Repositorio
Colaborativo		
Chat		
Soporte		
Licencia	Gratuito	
	Pago	

Tabla N° 2. Dimensiones y Subdimensiones. Operacionalización e Indicadores. Fuente: Elaboración propia

VARIABLE DIMENSIÓN: Servicio de Información para la Reservación de Espacios Físicos Destinados a la Docencia e Investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología UCLA:

Definición Conceptual

Horovitz (1997) define servicio como un conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. Por su parte, Torres (2011) afirma que la información, como nuevo elemento en la calidad del servicio, puede estar motivada a los cambios que han experimentado las empresas u organizaciones del servicio en la última década, por estar enmarcadas en una sociedad basada en información. Se tiene entonces, que el servicio y su prestación están ligados al uso de información. Ver figura N° 7. Participación de la Información en Servicios, donde se destacan los diversos roles que cumple la información.(p.58)

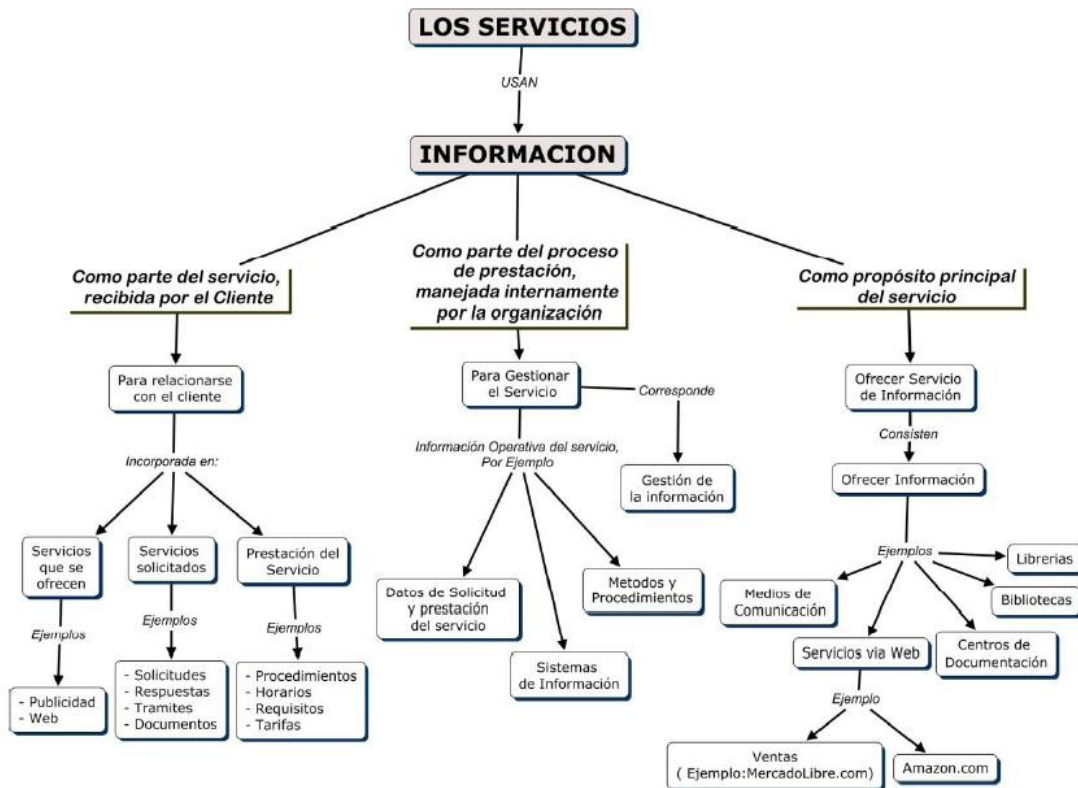


Figura N° 7. Participación de la Información en Servicios. Fuente: Torres (2011)

Si se analizan estas definiciones se puede observar que el servicio de información que presta el Postgrado envuelve actividades que permiten agregar información a los servicios, para que el usuario la transforme en conocimiento, y así satisfacer sus necesidades. Todo esto enmarcado en lo que actualmente se ha denominado la sociedad de la información

Operacionalización

En el presente trabajo, en lo que respecta a la operacionalización de la dimensión Servicio de Información, se tomará en cuenta las dimensiones de calidad de los servicios el Modelo de Evaluación de la Calidad del Servicio Service Quality SERVQUAL. Ver Tabla N° 2. Dimensiones y Subdimensiones. Operacionalización e Indicadores. El modelo multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Y ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validado en America Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El estudio de validación concluyó en junio de 1992. Morales (2005)

Por su parte, Torres (2011) en su artículo Modelo de Evaluación de la Calidad del Servicio Service Quality (SERVQUAL) explica que es un modelo multidimensional, el cual plantea 22 preguntas sobre expectativas e igual número de ítems sobre las percepciones de los servicios. La percepción del cliente o usuario, se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe, mientras que las expectativas definen lo que el cliente o usuario espera que sea el servicio que entrega la organización. Estas expectativas se forman básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. La brecha que

existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad.

La estructura de las dimensiones de este modelo está determinada por los elementos: Fiabilidad (entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud), seguridad (como el conocimiento de los empleado sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza), elementos tangibles (relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, tales como limpieza y modernidad), Capacidad de respuesta (como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido) y empatía (es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes)

VARIABLE DIMENSIÓN: Herramientas de TIC Basadas en la Web 2.0:

Definición Conceptual

Rojas (2010) define la Web 2.0 como un nuevo paradigma en el uso y desarrollo de aplicaciones que usan la web como plataforma de aplicaciones participativas centradas en el usuario, enfocándose en los contenidos, las relaciones y el conocimiento y no precisamente en la tecnología, es una actitud, un cambio de paradigma que está transformando el mundo de las comunicaciones, el conocimiento, la educación, los negocios y las relaciones.

Las Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0, todas tienen, al menos unas de las características asociadas a los servicios al usuario. Tomando en cuenta que en términos generales, la Web 2.0 se refiere al protagonismo del usuario en Internet, y que será él quien conduzca y consuma contenidos a su vez que los compartirá con otros usuarios. En su conjunto, la Web 2.0 y sus herramientas

todas concuerdan con los requerimientos básicos del trabajo colaborativo, pero varían en sus fortalezas y debilidades que muestran unas con otras comparándolas con el tipo de servicio que se presta. Naturalmente seleccionar cualquiera de ellas depende de los requerimientos particulares de la aplicación específica. Sin embargo, todas estas herramientas tienen la característica de que son de código libre.

Operacionalización

En lo que respecta a la operacionalización de las Herramientas de Tecnología de Información Basadas en la Web 2.0 se tomarán en cuenta, los elementos para la evaluación de la calidad de los productos de software según lo establece el estándar ISO-9126. Ver Tabla N° 2 Dimensiones y Subdimensiones. Operacionalización e Indicadores. El estándar ISO-9126 es un estándar supervisado por el proyecto SQuaRE, ISO 25000:2005, dividido en cuatro partes las cuales dirigen, respectivamente el modelo de calidad, las métricas externas, las métricas internas y la calidad en las métricas de uso para la evaluación del software.

Esta investigación hará uso de la primera parte de este estándar ISO-9126 que clasifica la calidad del software en un conjunto estructurado de características y subcaracterísticas: Funcionalidad, confiabilidad, usabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad.

En este sentido, se han realizado muchos trabajos donde exponen esquemas para mostrar los elementos que deban considerarse para la evaluación de la calidad de los productos de software. Entre estos estudios, Abud (2004) detalla cada una de estas características que establece el estándar ISO-9126:

Funcionalidad: en este grupo se conjunta una serie de atributos que permiten clasificar si un producto de software maneja en forma adecuada el conjunto de funciones que satisfagan las necesidades para las cuales fue diseñado... Confiabilidad: aquí se agrupan un conjunto de atributos que se refieren a la capacidad del software de mantener su nivel de ejecución bajo condiciones normales en un período de tiempo establecido... Usabilidad: consiste de un conjunto de atributos que

permiten evaluar el esfuerzo necesario que deberá invertir el usuario para utilizar el sistema...Eficiencia: esta característica permite evaluar la relación entre el nivel de funcionamiento de software y la cantidad de recursos usados... Mantenibilidad: Se refiere a los atributos que permiten medir el esfuerzo necesario para realizar modificaciones al software, ya sea por la corrección de errores o por incremento de funcionalidad...Portabilidad: en este caso, se refiere a la habilidad del software de ser transferido de un ambiente a otro...

El autor ha tomado como guía características que establece el estándar ISO-9126 para la evaluación de la calidad de las herramientas Web 2.0 y poder aplicar los instrumentos de evaluación que permitan arrojar una respuesta al planteamiento que está proponiendo.

También se tomaron como dimensiones: la utilidad que se le dará a la herramienta y el tipo de licenciamiento o si es una herramienta de acceso gratuito. Es importante señalar que, dependiendo de los diferentes tipos de herramientas Web 2.0 que se van a evaluar, las aplicaciones de estos estándares podría variar, ya que aunque las características expuestas son comunes a las herramientas en estudio, cada una de ellas requiere una evaluación específica acorde con el servicio que vaya a prestar.

Con ambas dimensiones, tanto el Servicio de Información así como las Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0, se puede hacer un análisis comparativo, para analizar las funcionalidades de cada una de ellas, y poder determinar si la propuesta del plan utilizando estas herramientas pudieran mejorar servicios del Laboratorio de Computación de Postgrado.

Población y Muestra

Balestrini (2001) describe la población como “cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p.122). Por su parte, Tamayo (1999) define la población como “...la totalidad del

fenómeno a estudiar, en donde las unidades de la población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

La población de la presente investigación estuvo representada por (7) personas que laboran dentro de la Coordinación de Postgrado, (28) profesores que se encuentran impartiendo clase en el período académico actual, y (195) participantes de las maestrías y especialización, (Matrícula Actual a la fecha marzo 2011). Ver Tabla N° 3.

Programa de Postgrado	Matrícula	Profesores*
Especialización Técnica en Tecnología de la Información y Comunicaciones	32	5
Maestría en Ciencias de la Computación	127	10
Maestría en Ciencias Mención Física-Matemática	9	3
Maestría en Ciencias Mención Matemática	18	7
Maestría en Ciencias Mención Optimización	9	3
Doctorado en Matemáticas	En proceso de inscripción	En proceso de inscripción

* Docentes que se encuentran impartiendo clases el período académico actual.

Tabla N° 3. Fuente: Matrícula Actual del Postgrado. Información Registro Académico. Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología (2011)

Por otra parte, Balestrini (2001) define la muestra como: “es una parte representativa de la población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible” (p.142). Señalando también que con excepción de los casos de los universos pequeños, es importante seleccionar sistemáticamente en una muestra, cada unidad representativa de la población. Por lo que para la presente investigación se tomó como muestra el total de la población, debido a que es un universo finito y alcanzable, estando conformado por las (7) personas que laboran dentro de la Coordinación de Postgrado, los (28) profesores que se encuentran impartiendo clase en el período académico actual, y del total de los 195 participantes de las maestrías y especialización se tomará un porcentaje de un 18 % como muestra,

determinada a través de la fórmula proveniente del error típico de estimación para poblaciones finitas establecida por Vivanco (2005), de la siguiente manera:

$$n = \frac{N*Z^2*P*Q}{e^2(N-1)+ Z^2*P*Q}$$

Considerando,

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población en estudio

e= error de estimación (tomado 15%)

P= probabilidad de ser seleccionado (estimado a priori 50%)

Q= probabilidad de no ser seleccionado (estimado a priori 50%)

Z= constante probabilística para un 95% de confianza deseada=1,96

Para determinación de la muestra objeto de la presente investigación, se tomaron en cuenta los siguientes datos:

n= tamaño de la muestra a determinar

N= 195 participantes

e= 15%= 0,15

P= 0,5

Q= 0,5

Z=1,96

Al aplicar la fórmula se obtuvo el siguiente resultado:

$$n = \frac{195*1,96^2*0,5*0,5}{0,15^2(195-1)+ 1,96^2*0,5*0,5}$$

$$n = \frac{195*3,84*0,5*0,5}{0,0225(194)+ 3,84*0,5*0,5}$$

$$n = \frac{187,2}{4,365 + 0,96}$$

$$n = \frac{187,2}{5,325}$$

$$n = 35$$

Representando 35 un 18 % de la muestra.

Técnicas de Análisis de Datos

En esta fase se procedió a describir las distintas etapas a las que fueron sometidos los datos: clasificación, análisis e interpretación de la información recolectada. Balestrini (2003) explica que “esta es una etapa de carácter técnico, pero de reflexión, que involucra la introducción de técnicas adecuadas para la organización de la información”. (p.169).

En lo referente al análisis e interpretación de los resultados, se aplicó un cuestionario en cuenta las dimensiones del modelo SERVQUAL mediante el método de estadística descriptiva y se procedió a analizar cada una de las dimensiones basándose en las respuestas de acuerdo al nivel de satisfacción. Tomando en cuenta que el porcentaje 100% es la satisfacción máxima de un usuario cuando obtiene un servicio de calidad.

Para el análisis de las Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 se realizó una profunda revisión bibliográfica y un análisis basado a las funciones de las herramientas para ser aplicadas en la prestación de servicio de Información para la reservación de espacios físicos del Postgrado con el fin de darle una solución a la problemática planteada y suministrar esta solución como una propuesta para promover el uso de algunas herramientas Web 2.0.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para cubrir lo planteado en el primer objetivo específico de la presente investigación, se realizó un diagnóstico y análisis de la situación actual de los servicios de información que presta el Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología, en la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación. Para tal fin se procedió al análisis e interpretación de la información recopilada mediante la observación directa y mediante los instrumentos de recolección de datos, a través de la entrevista no estructurada y a través del cuestionario aplicados a la población seleccionada.

La entrevista (Anexo 1) se aplicó a los profesores de Postgrado. La entrevista se realizó con el fin de conocer los aspectos sobre la situación actual de los servicios de información que presta el Postgrado del DCyT en el proceso de reservación de espacios físicos destinados a la docencia y a la investigación. Los resultados de la aplicación del instrumento se muestran a continuación en la Tabla N° 4. Matriz de Análisis de Contenido. Entrevista a los profesores del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología.

Resultados y análisis de la entrevista

<i>Pregunta</i>	<i>Análisis</i>
1. Le ha pasado que cuando hace una reservación para utilizar los espacios físicos del Postgrado, se ha encontrado con situaciones como: No hay disponibilidad de aulas, no se encuentra el personal, hay información inconsistente, toma tiempo hacer la reservación, otra.	El usuario pretende otras opciones, que no requiera de su presencia en el área para realizar una reservación, opciones que superen el espacio-tiempo que le permitan realizar dicha reservación disponiendo de opciones o soluciones del cual él mismo sugiera según sus comodidades o su tipo de requerimiento. Para el usuario es muy importante el tiempo.
2. Al momento de dirigirse a utilizar el espacio físico ya reservado, se ha encontrado con situaciones tales como: el aula está ocupada, el aula está cerrada, el personal a cargo no tiene conocimiento de su reservación, otra.	Estos problemas surgen cuando la información no llega a todo el personal involucrado, surgiendo duplicidad en la información o falta de flujo de la información. Por lo que no se cumple con eficiencia el servicio
3. Considera usted que el Postgrado debería mejorar su servicio de información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación, para así cumplir con lo que en su visión señala, ser un órgano académico-administrativo, reconocido por la calidad de sus programas, pertinencia de investigación, sólida formación, uso de tecnología de punta por su sobresaliente aporte al desarrollo regional y nacional, en las áreas de las ciencias y tecnologías. Por qué?	El postgrado, al igual que todas las otras unidades deben ir en constante evolución, tanto en sus procesos como en sus funciones e ir adaptando sus necesidades a una situación actual, cada vez más exigente, donde el principal protagonista es el usuario.
4. Considera que las Tecnologías de la Información y Comunicaciones pudieran ser un recurso importante para mejorar el servicio de información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación?	La mayoría de las personas consideran las TIC y el flujo de información a través de las redes, como una solución, no solo de rapidez, sino también de seguridad, porque la universidad debe avanzar a pasos vertiginosos y adaptarse al mundo globalizado cada vez más exigente, en todos los ámbitos.
5. En qué aspectos le gustaría que estas herramientas ayudaran a mejorar el servicio de información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación?	Respuestas obtenidas: <ul style="list-style-type: none"> - La automatización del servicio. - Que se pudieran gestionar las reservaciones a través de un correo electrónico o a través de un mensaje de texto SMS de manera fiable Que se pudieran hacer las reservaciones en cualquier horario y desde cualquier lugar,

	<p>inclusive fuera del decanato.</p> <p>Las inquietudes de todos los usuarios se inclinan a la automatización de los servicios, lo cual contribuye con el incremento de la eficacia y eficiencia del servicio de información, haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones. Para una buena capacidad de respuesta al usuario, es importante contar con información exacta y completa del mismo. Cuando los datos del servicio están disponibles en la red y los representantes de servicio pueden acceder fácilmente a ellos, la capacidad de respuesta al usuario aumenta extraordinariamente</p>
--	---

Tabla N° 4. Matriz de Análisis de Contenido. Entrevista a los profesores del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología. (Elaboración Propia)

Resultado y análisis del cuestionario

Del análisis del cuestionario (Anexo 2), los resultados arrojaron información de la satisfacción del usuario con respecto a cada una de las dimensiones, las cuales se muestran a continuación:

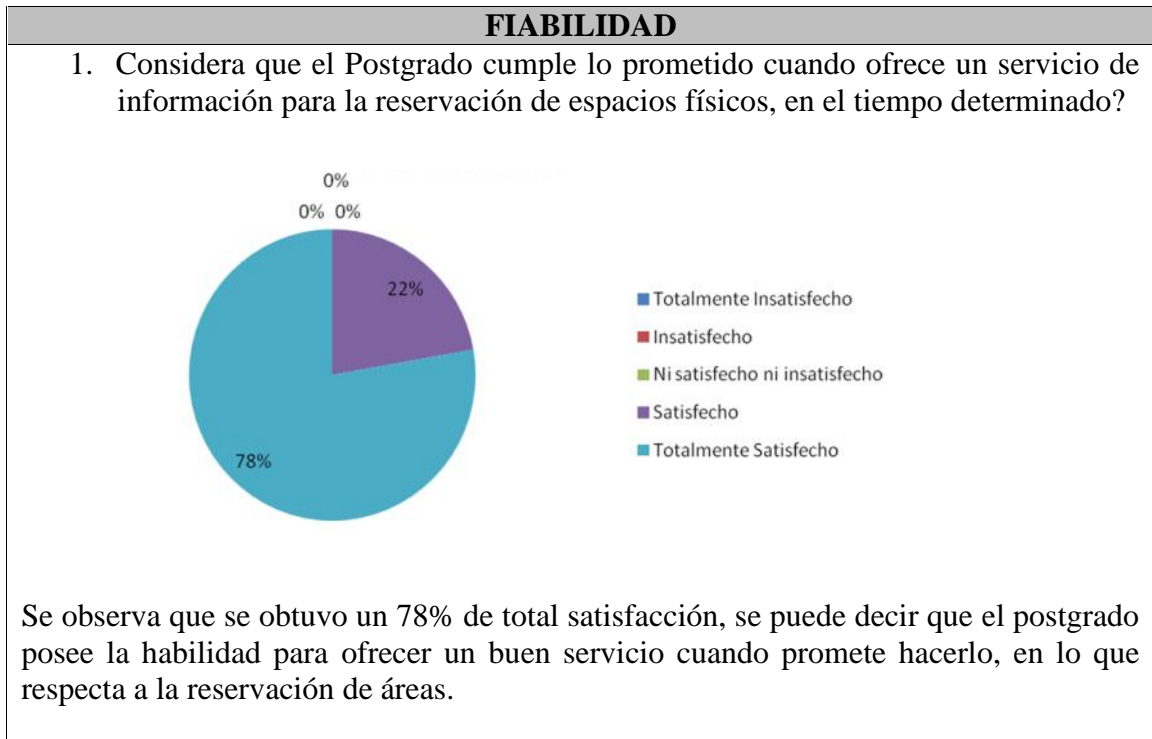
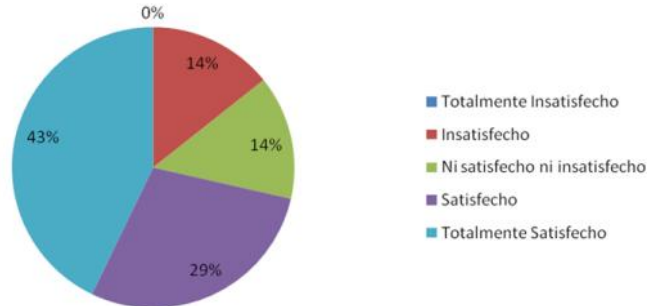


Figura 8. Resultados Item1. Dimensión Fiabilidad. (Elaboración propia).

FIABILIDAD

2. Cuando Ud. tiene un problema, el Postgrado muestra sincero interés por resolverlo

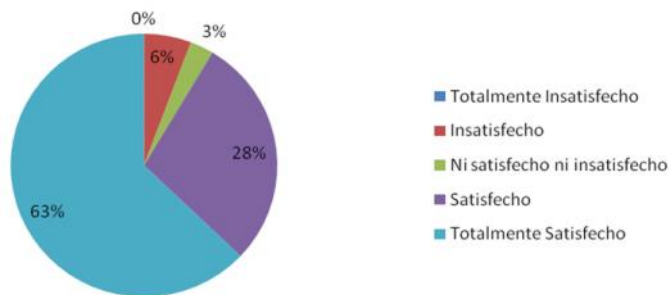


Se puede observar que existe un 43 % de usuarios totalmente satisfechos, un 29 % satisfecho, un 14 % los cuales no están ni satisfechos ni insatisfechos, y un 4% insatisfechos que opinan que el postgrado no muestra interés por sus intereses. Esto puede deberse a la demanda de usuarios, los cuales no pueden atenderse de manea individualizada o en horario prudente.

Figura 9. Resultados Item2. Dimensión Fiabilidad. (Elaboración propia).

FIABILIDAD

3. El Postgrado desempeña el servicio de información para la reservación de espacios físicos de manera correcta la primera vez

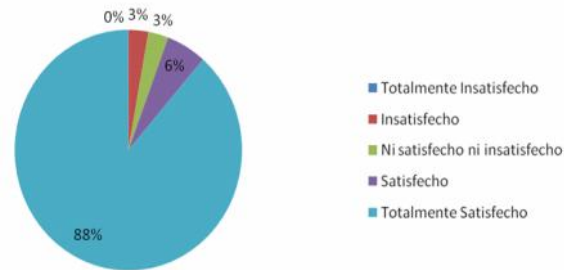


Existe una porción representativa de la muestra que se encuentra satisfecha con el servicio la primera vez, sin embargo, hay que tomar en cuenta mejorar el servicio, ya que la fiabilidad del servicio se encuentra en que se cumplan las expectativas para el que fue diseñado dicho servicio. Si el servicio no se da en forma efectiva, se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, y si el servicio no se tiene que repetir, el usuario queda satisfecho.

Figura 10. Resultados Item3. Dimensión Fiabilidad. (Elaboración propia).

FIABILIDAD

4. El Postgrado proporciona sus servicio de información para la reservación de espacios físicos en la oportunidad que promete hacerlo

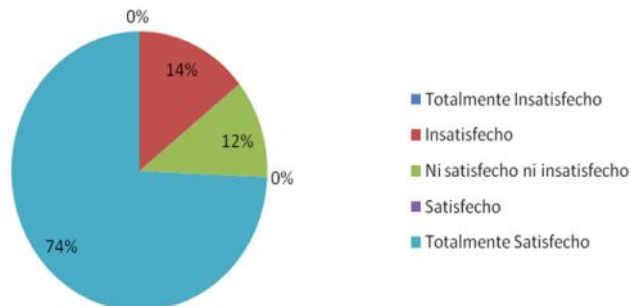


Se puede ver en este ítem, que el postgrado cumple con las expectativas del cliente. Solo un 3% de los usuarios están totalmente insatisfechos. Sin embargo, debería evaluarse el por qué estos usuarios no perciben dicho servicio.

Figura 11. Resultados Item4. Dimensión Fiabilidad. (Elaboración propia).

FIABILIDAD

5. El personal que labora en el Postgrado comete errores

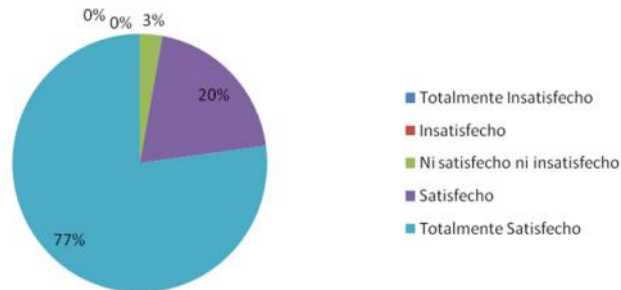


Existe un 14% de usuarios que afirman que el personal comete errores y un 12 % que al parecer no les afecta, y un 74 % satisfechos.

Figura 12. Resultados Item5. Dimensión Fiabilidad. (Elaboración propia).

SEGURIDAD

1. Considera que el comportamiento de los empleados del Postgrado inspiran confianza

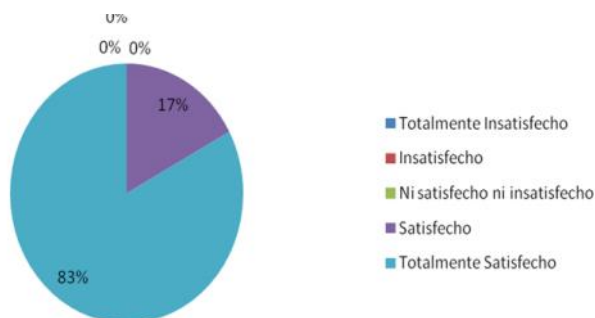


El 77% de los usuarios se encuentran totalmente seguros y se sienten confiados con el personal de postgrado. Un 20 % también lo está y un mínimo no, indica esto que el servicio de seguridad se presta satisfactoriamente.

Figura 13. Resultados Item1. Dimensión Seguridad. (Elaboración propia).

SEGURIDAD

2. Se siente seguro de realizar trámites con el postgrado



Existe mucha satisfacción del usuario en cuanto a la seguridad de hacer trámites en el postgrado

Figura 14. Resultados Item2. Dimensión Seguridad. (Elaboración propia).

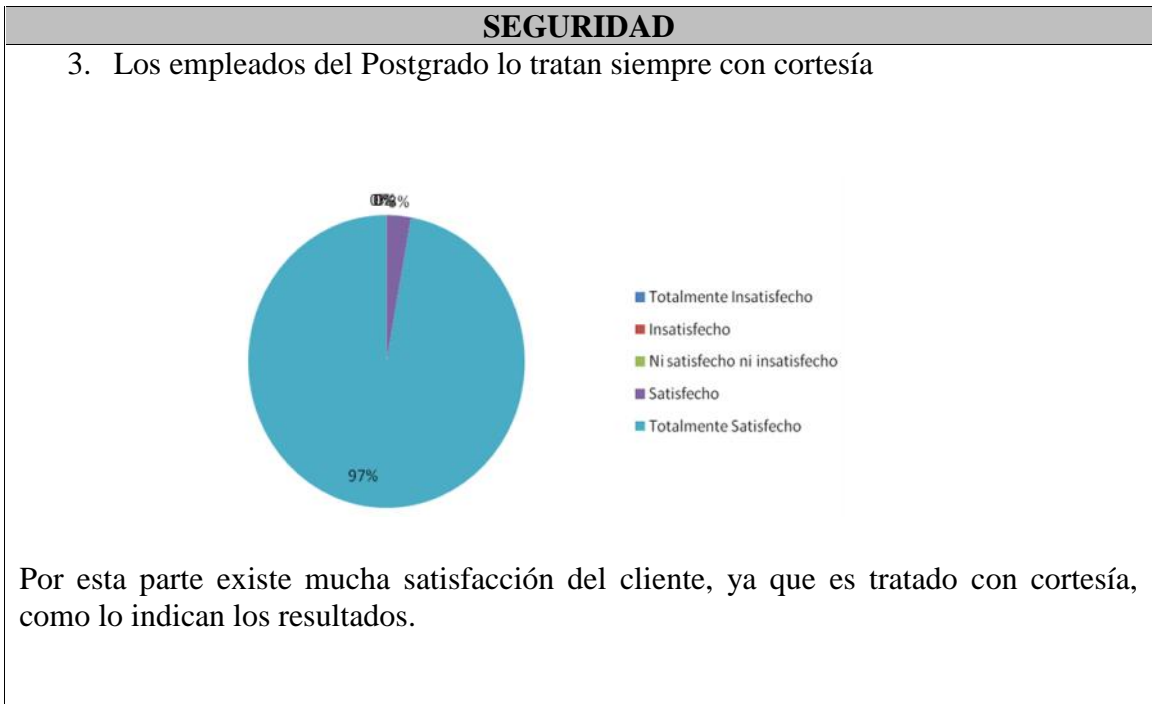


Figura 15. Resultados Item3. Dimensión Seguridad. (Elaboración propia).

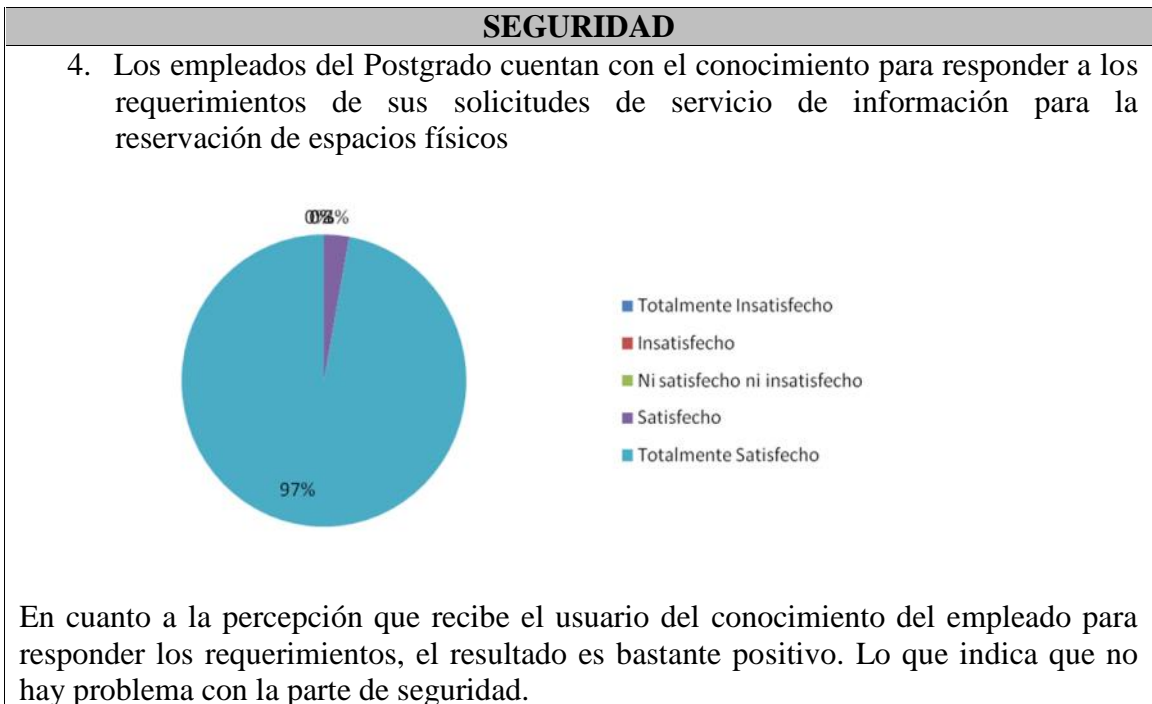


Figura 16. Resultados Item4. Dimensión Seguridad. (Elaboración propia).

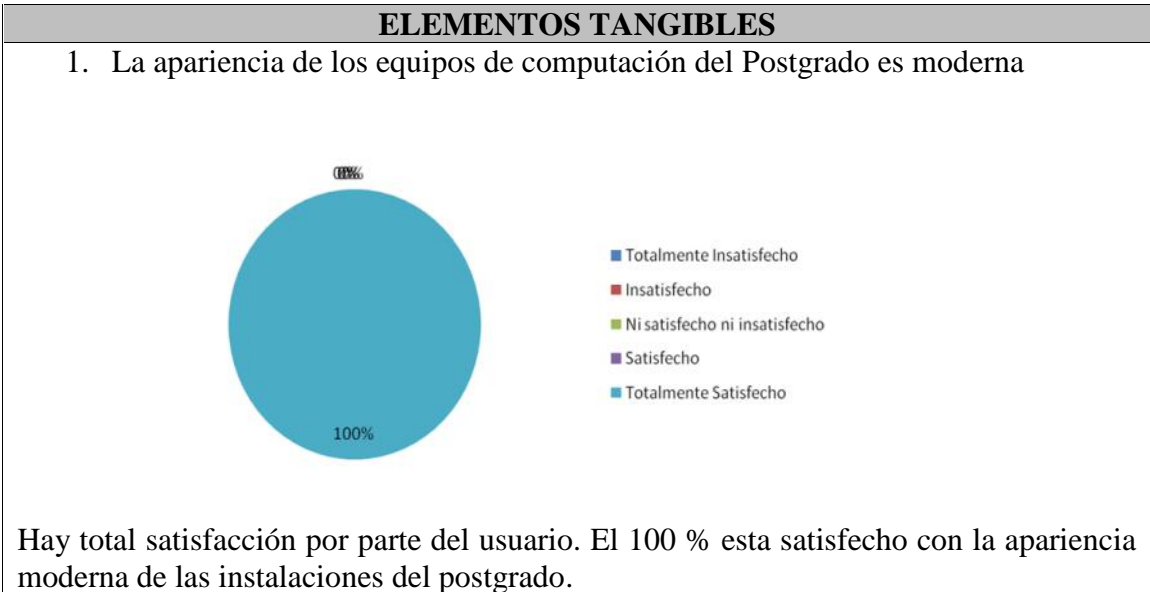


Figura 17. Resultados Item1. Dimensión Elementos Tangibles. (Elaboración propia).

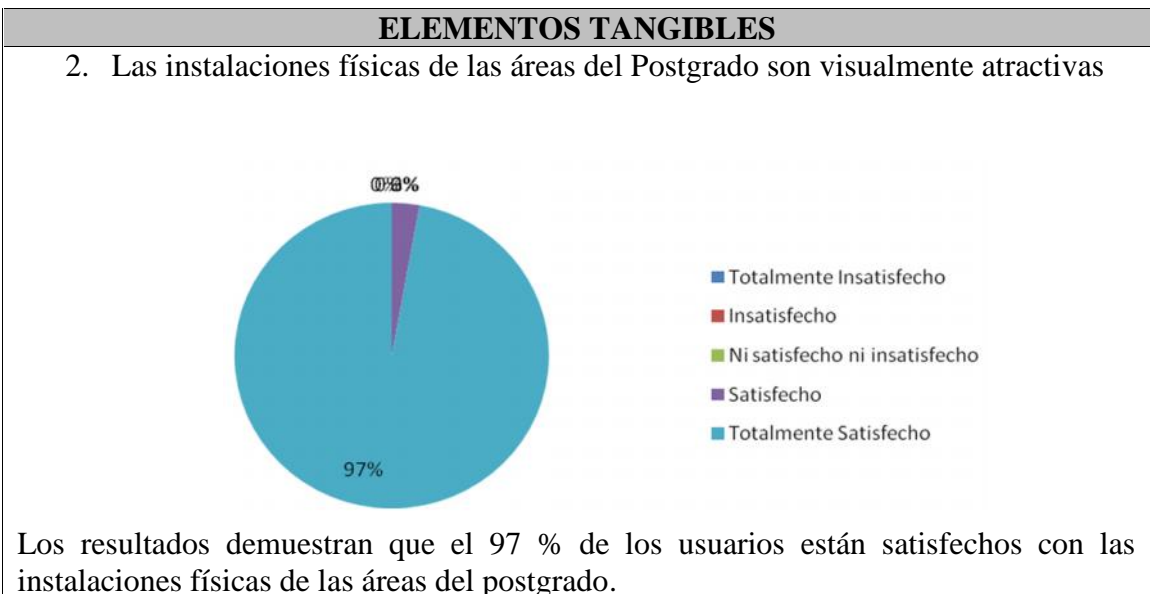
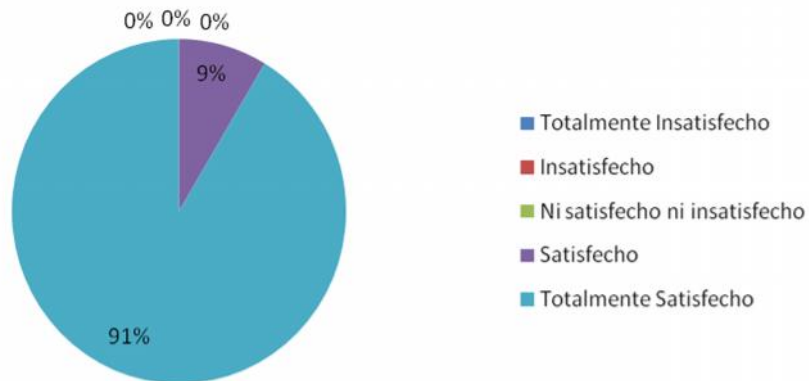


Figura 18. Resultados Item2. Dimensión Elementos Tangibles. (Elaboración propia).

ELEMENTOS TANGIBLES

3. La presentación de los empleados del Postgrado es buena

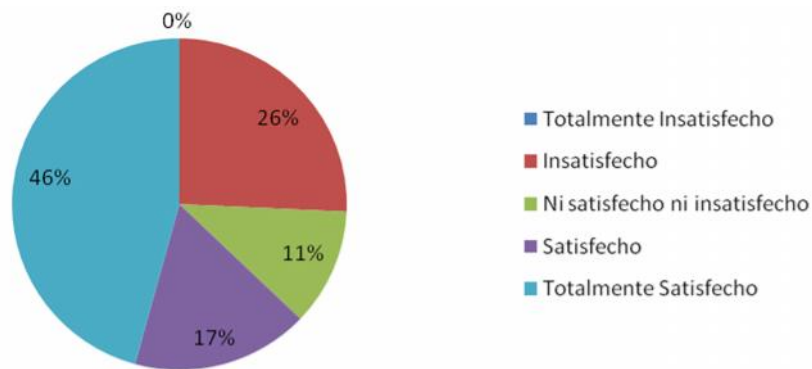


El 91 % está satisfecho con la presentación y apariencia de los empleados.

Figura 19. Resultados Item3. Dimensión Elementos Tangibles. (Elaboración propia).

ELEMENTOS TANGIBLES

4. El horario de las actividades del Postgrado es conveniente

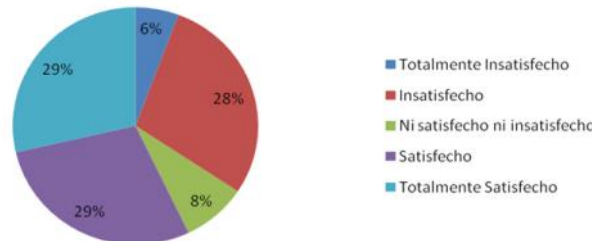


Existe un 46 % de usuarios totalmente satisfechos, un 17 % satisfechos. Un 11 % neutro, y un 26 % que no está satisfecho, lo que indica que existe falla en cuanto a la atención en cuanto al horario.

Figura 20. Resultados Item4. Dimensión Elementos Tangibles. (Elaboración propia).

CAPACIDAD DE RESPUESTA

1. Los empleados del postgrado le comunican cuando concluirá el servicio de información para la reservación de espacios físicos

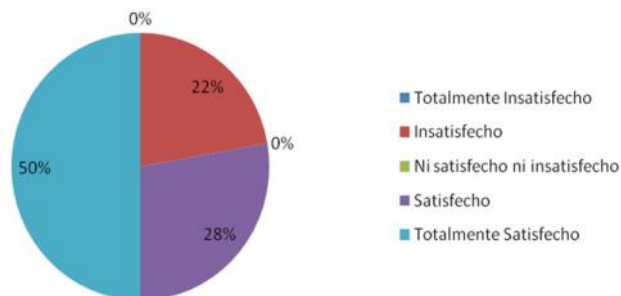


Se nota según los resultados que existe una mayor inconformidad con la información del servicio cuando se concluye. 28 % de los usuarios no están satisfechos y un 6% no lo esta totalmente, Lo cual demuestra que existe falta de comunicación en el servicio que se presta. Lo que puede influir negativamente tanto para el postgrado, como para el usuario.

Figura 21. Resultados Item1. Dimensión Capacidad de Respuesta. (Elaboración propia).

CAPACIDAD DE RESPUESTA

2. Los empleados del postgrado ofrecen un servicio rápido

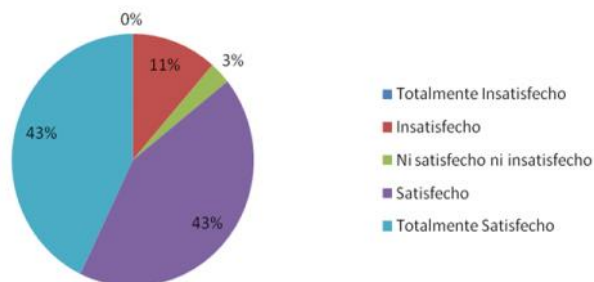


Aquí existe una cifra negativa en cuanto a la velocidad del servicio. Un 22 % insatisfecho. Solo la mitad de los usuarios encuestados estuvieron totalmente satisfecho, lo que indica que hay una falla en la velocidad para prestar el servicio.

Figura 22. Resultados Item2. Dimensión Capacidad de Respuesta. (Elaboración propia).

CAPACIDAD DE RESPUESTA

3. Los empleados del Postgrado siempre están dispuestos a ayudar

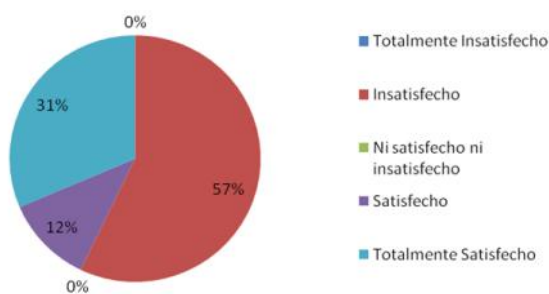


Existe un porcentaje alto de usuarios satisfechos. Es importante prestar un servicio ágil al usuario. Mantener satisfecho y contento al usuario respondiendo a sus necesidades es la clave del éxito en las organizaciones.

Figura 23. Resultados Item3. Dimensión Capacidad de Respuesta. (Elaboración propia).

CAPACIDAD DE RESPUESTA

4. Los empleados del Postgrado nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario

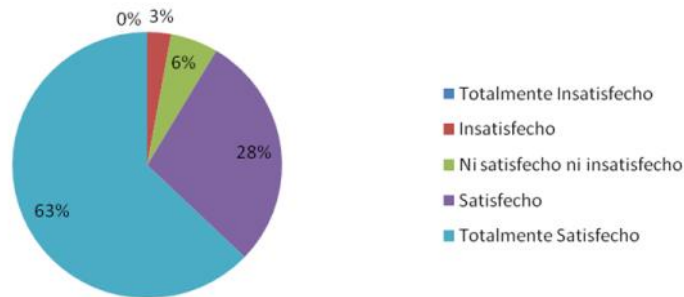


Se puede observar que existe un porcentaje considerable de usuarios insatisfechos. La atención de las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente es importante, ya que el tiempo repercute en la planificación de sus actividades.

Figura 24. Resultados Item4. Dimensión Capacidad de Respuesta. (Elaboración propia).

EMPATÍA

1. El Postgrado le brinda atención individual

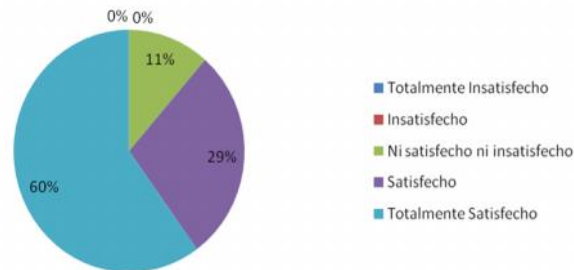


Se puede observar que hay un porcentaje de 63 de usuarios completamente satisfechos, un 28 % de satisfechos, un 6 % con una posición neutra y un 3% de usuarios insatisfechos. El postgrado hacer una revisión a fin de poder dar demanda al grupo de usuarios insatisfechos por no ser atendidos de manera individual.

Figura 25. Resultados Item1. Dimensión Empatía. (Elaboración propia).

EMPATÍA

2. El Postgrado se preocupa por cuidar los intereses de los usuarios

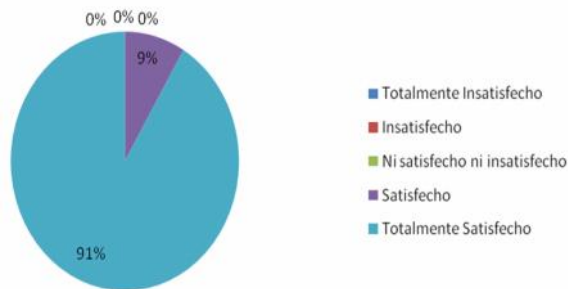


El resultado indica que existe un 60% de usuarios totalmente satisfecho, un 29% de usuarios satisfechos, sin embargo existe un porcentaje mínimo de un 11 % de algunos usuarios que no sienten que los trabajadores sienten empatía. Debería observarse con detalle cuales son las causas de esta inseguridad que reportan los usuarios. Es fundamental que el trabajador comprenda al usuario.

Figura 26. Resultados Item2. Dimensión Empatía. (Elaboración propia).

EMPATÍA

3. Los empleados del Postgrado entienden sus necesidades específicas de los usuarios



El 91% de los usuarios se encuentra completamente satisfecho, y un 9% satisfecho. Lo que indica que prácticamente que los usuarios perciben que existe empatía de parte de los empleados, ya que le brindan la confianza por conectarse con el usuario a sus necesidades

Figura 27. Resultados Item3. Dimensión Empatía. (Elaboración propia).

Se puede observar que la falta de automatizado para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación son indispensables para el logro de un buen control de reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación son de suma importancia para una manera eficaz y efectiva de prestar un servicio de información. Lo cual repercute en la capacidad de respuesta y en la pérdida de tiempo.

Revisión y análisis de las herramientas Web 2.0

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico de la investigación, se realizó una investigación bibliográfica y un análisis de las herramientas actuales de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para determinar cuáles pudieran utilizarse para mejorar el Servicio de Información para la

reservación de Espacios Físicos, destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología,

Internet es una herramienta de provecho, al alcance de cada vez más personas. La cantidad de servicios que se pueden encontrar, dentro de la etapa actual de la Web, también va en aumento, enfocados todos al usuario final. Estos servicios se definen con el término Web 2.0. Empleando dicha denominación, también se hace referencia a las aplicaciones que generan la colaboración de los usuarios.

Con las posibilidades de la Web 2.0, se difuminan cada vez más las fronteras que separa Internet del escritorio del computador. Se pueden encontrar aplicaciones que no necesitan instalar su software en el computador para ser utilizadas, como por ejemplo, procesador de textos y hojas de cálculo en línea.

Gracias al fenómeno de la Web 2.0 se puede acceder a la información desde cualquier lugar y en cualquier momento, utilizar aplicaciones constantemente actualizadas y sin la necesidad de haberlas instalado anteriormente, personalizar Internet, acceder a información elaborada colectivamente haciendo uso de la inteligencia social, participar en la creación de contenidos, etc. Con todo lo que ofrece la Web 2.0, se plantea el carácter gratuito, de pago o mixto. Orientado a la persona o grupo de personas, a la organización o al producto y enfocado a la tecnología.

Uno de los más populares paradigmas de la Web 2.0 en la actualidad es Google. Empresa que ofrece una amplia gama de aplicaciones que aumentan la productividad en las organizaciones a nivel mundial. Google se fundó con ese claro objetivo: organizar la información procedente de todo el mundo y hacerla accesible y útil.

A propósito de lo anteriormente dicho, Girard (2007) comenta “Todo el mundo conoce los avances tecnológicos de Google. Sus repetidos éxitos han creado verdaderos enigmas para los teóricos de la administración”.

Además de lo antes mencionado, la razón de utilizar herramientas Google, es que la UCLA utiliza los servicios de Google Apps para el servicio de correo electrónico utilizando el nombre de dominio ucla.edu.ve. La UCLA por ser una institución educativa y sin fines de lucro puede favorecerse de estas herramientas que ofrecen múltiples soluciones. En conversaciones sostenidas con expertos en la materia, Muñoz (2001) corrobora lo anterior, añadiendo que todos los usuarios que tienen una dirección de correo UCLA disponen de una dirección con dominio ucla.edu.ve, ya que la Dirección de Telecomunicaciones de la UCLA, preocupada por la seguridad, integridad y privacidad de la información electrónica que circula en la infraestructura de la Red digital de Voz y Dato de la UCLA, optó por utilizar el servidor de correo electrónico con GMAIL, como una solución operativa.

Como resultado de una revisión y exploración bibliográfica realizada en torno al tema, a continuación se mostrará la tabla N° 5 con algunas herramientas de Google para su comprobación y grado de adopción para las necesidades de la investigación.

Herramienta de Tecnología Web 2.0	Característica o Finalidad Principal de la Herramienta
GoogleReader	Buscar, acceder información.
Google Talk	Comunicación. Videoconferencias.
Google Calendar	Calendario online, aplicación de agenda, administrador de convocatorias a reuniones permitiendo compartir calendario con otros usuarios, publicarlos, integrarlos con Google Docs, establecer avisos, configurar parámetros, entre otras funciones más.
Blogger	Los blogs son sitios web que se utilizan periódicamente para recopilar

	<p>información de manera cronológica.</p> <p>Con esta herramienta los usuarios se pueden expresar rápidamente e interactuar con otros usuarios. Es muy útil para compartir bitácoras, noticias, publicaciones. Es un medio de expresión muy sencillo. Intercambiar ideas, expresarse, crear, publicar, difundir.</p>
GoogleSites	Sitios Web. Es una forma sencilla y rápida de crear webs para intranets y proyectos en equipos sin necesidad de conocimiento de programación.
GoogleVideo	Directorio de Videos. Publicar, clasificar, comentar videos.
GoogleNews	Noticias
GoogleDocs	<p>Posibilita editar, publicar y compartir documentos online. Posee corrector ortográfico. Se puede editar de manera colaborativa, mediante el uso de grupo de trabajo. Existe un seguimiento sobre las modificaciones realizadas en los documentos. Se puede exportar e importar en varios formatos. Almacenamiento online seguro. Organización de los documentos en carpetas. Documentos y hojas de cálculo. Edición colaborativa</p>
GoogleTraductor	Traductor multilíngue
Google Maps	<p>Google Maps es el servicio, vía web, que permite visualizar el mundo a través de imágenes vía satélite, imágenes de mapas o combinar estas dos. Gracias al buscador, podemos buscar lugares de todo el mundo y poder visualizarlo de forma efectiva.</p>

Tabla N° 5. Comprobación de la herramienta para su grado de adopción. Elaboración propia.

El análisis de los resultados ofrece datos importantes que validan la propuesta de la presente investigación. Se determinó que el corriente servicio que se presta, de manera manual, se considera poco eficiente, tomando en cuenta que existen en la actualidad herramientas que se pueden utilizar con gran facilidad para optimizar los procesos. Además que los procesos manuales, traen como consecuencia que la capacidad de respuesta del servicio sea lento.

El análisis del grupo de herramientas Web 2.0 demostró que pueden ser implementadas fácilmente y que permiten a los usuarios de postgrado hacer uso participativo de los procesos en la prestación de los servicios, en especial, el servicio de información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación a través de Google Calendar por tener una calidad excelente, tanto en estabilidad como en rapidez. Nunca da problemas, no se cuelga, no se bloquea, no se pierde nada y siempre está operativo. Tiene facilidad de uso; es una agenda que puede ser consultarla siempre que se quieras desde cualquier parte sin ocupar espacio en el disco duro; se pueden tener infinitos calendarios con una sola cuenta gmail y además administrarlos desde la misma ventana, todos juntos o por separado; y por último es gratuito.

Los resultados señalan también que existe una aptitud abierta al uso de las actuales tecnologías, ya que involucran el conocimiento constructivo de forma colaborativa, la interactividad, el mejoramiento del flujo de la información, más acorde con el entorno global en el que está inmersa la universidad

Esta fase de análisis e interpretación de la información recopilada a través de los instrumentos de recolección de datos, entrevistas y cuestionarios, dio respuestas a las interrogantes que se generaron en la presente investigación. Seguidamente se presentan las conclusiones y recomendaciones en el capítulo V, y en el capítulo VI se presentará el diseño de la propuesta, para concretar con el tercer objetivo de la investigación.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación permitió cumplir con los objetivos planteados. Las conclusiones y recomendaciones más relevantes son:

Conclusiones

- La Coordinación de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología no cuenta con un control automatizado para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación. Un buen control de reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación son de suma importancia para una manera eficaz y efectiva de prestar un servicio de información. Lo cual repercute en la capacidad de respuesta y en la pérdida de tiempo.
- El análisis del grupo de herramientas Web 2.0 demostró que pueden ser implementadas fácilmente y que permiten a los usuarios de postgrado hacer uso participativo de los procesos en la prestación de los servicios, en especial, el servicio de información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación.
- Se llegó a la conclusión de que la herramienta de Google, el Calendario era una herramienta adecuada para ofrecer el servicio de reservación de espacios físicos del Postgrado, ya que es un servicio de uso online, gratuito que no requiere de uso de licencias ni servidores que permite organiza de manera eficaz todo lo concerniente a las reservaciones de aulas del postgrado, planificación de reuniones y proyectos en una agenda. El mismo se accede desde cualquier computador con conexión a la Internet y cualquier navegador

actual, a través de la dirección de correo de la UCLA. Y la información allí almacenada está respaldada en la Web.

Recomendaciones

- Se recomienda hacer uso de las herramientas Web 2.0 para ser utilizadas en el desempeño académico-administrativo del Postgrado
- Realizar una revisión de los procesos internos que involucren funciones y procedimientos para la reservación de espacios físicos. Se recomienda hacer una revisión de las normas y procedimientos y que éstos sean claros al personal, ya que si las normas y procedimientos no son claros, crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.
- Se recomienda al personal tener una buena comunicación entre sí para poder ofrecer una buena calidad de servicio al usuario.
- Es necesario la eliminación de procesos manuales, la eliminación del papel, e implementar el uso de las Tic para compartir información.
- Se recomienda la utilización de las TIC a través del uso eficaz y eficiente de los recursos tecnológicos que están al servicio de la comunidad universitaria.
- Mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de información mediante la incorporación apropiada de las Tecnologías de la Información y Comunicación, que permitan romper barreras que existen de espacio y tiempo.

CAPITULO VI

DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Para concretar con el tercer objetivo de la presente investigación, desarrollar una Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para Mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología, se presentará la propuesta solución mostrando con una amplia visión las características de la misma y la demostración de un particular y detallado modo de uso (presentación de pantallas) aplicado a una prueba piloto que se realizó en la Coordinación de Postgrado

- **Nombre de la propuesta**

Uso de la herramienta Google Calendar para reservar los espacios físicos destinados a la docencia e investigación del postgrado de Ciencias y Tecnología.

- **Objetivo de la propuesta**

El objetivo de la propuesta es mejorar la comunicación con el usuario del Posgrado del DCyT en el servicio de reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación para fomentar de la automatización de la información, integración de medios y trabajo colaborativo.

- **Características de la propuesta.**

El Calendario de reservación de espacios físicos del Postgrado basado en Google Calendar es un servicio de calendario online gratuito (no necesita uso de licencias ni servidores), que permite organiza de manera eficaz todo lo concerniente a las

reservaciones de aulas del postgrado, planificación de reuniones y proyectos en una agenda. El mismo se accede desde cualquier computador con conexión a la Internet y cualquier navegador actual, a través de la dirección de correo de la UCLA. No requiere ningún programa (software) instalado previamente para su uso. Y la información allí almacenada está respaldada en la Web, quiere decir, que se puede acceder desde cualquier lugar del mundo y en cualquier horario.

- **Plataforma de desarrollo y funcionamiento.**

Para desarrollar la propuesta de uso de la herramienta Google Calendar para reservar los espacios físicos destinados a la docencia e investigación del postgrado de Ciencias y Tecnología, el Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología cuenta con las siguientes herramientas de desarrollo:

- Hardware: Computadores Intel Core 2 CPU, 2.66GHz. 2.00 GB memoria RAM. Tipo de sistema operativo de 32 bits
- Software: Sistema Operativo Windows y Linux, versión actualizada, navegadores de Internet como Mozilla, Internet Explorer, Google Chrome
- Conexión a internet
- Servicios de Google Apps para el servicio de correo electrónico utilizando el nombre de dominio ucla.edu.ve.

- **Factibilidad**

Según Senn (1992), la factibilidad es la posibilidad de que el sistema sea de utilidad para la organización. El estudio de la factibilidad de la presente investigación abarca:

- **Factibilidad Técnica**

Según Senn (1992), la factibilidad técnica permite determinar los recursos técnicos, si son actuales y suficientes, los conocimientos y habilidades que se tienen del tema de investigación. En este sentido, el

Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología posee la tecnología necesaria para adaptarse a la propuesta, con equipos de tecnología de punta y conexión a la red de voz y dato, para soportar todos los datos requeridos para usar la nueva herramienta, ya que todas las oficinas y espacios físicos poseen computadores modernos operativos para su utilización. Además la herramienta propuesta ofrecerá respuestas adecuadas a las peticiones sin importar el número y ubicación de los usuarios. Y tomando en cuenta la tecnología de punta con la que cuenta el postgrado, no se requiere que realice una inversión importante para la aplicación de la herramienta, ya que los mismos satisfacen los requisitos establecidos para su puesta en funcionamiento.

En cuanto al recurso humano, el postgrado cuenta con personal técnico con un nivel académico y con experiencia requerida para la aplicación de la solución propuesta, por lo cual no requiere la contratación de personal especializado adicional a la nómina existente.

○ **Factibilidad Económica**

La factibilidad económica consiste en determinar los recursos para poder desarrollar, implantar y mantener el sistema. En este sentido, Senn (1992) aporta que un sistema puede ser desarrollado desde el punto de vista técnico y que además será utilizado si se llega a instalar, debe ser una buena inversión para la organización. La factibilidad económica de todo sistema debe convertirse en una buena inversión para la organización. El Calendario de Google es completamente gratuito. No necesita uso de licencias, ni servidores y hardware costosos. Por lo que el Postgrado no tendrá que disponer de un presupuesto para su implementación.

- **Factibilidad Operativa**

Determinar las personas que actuarán en la elaboración del proyecto, si mantendrá su funcionalidad el proyecto por parte de los usuarios, y la capacidad del personal en el manejo y mantenimiento para no crear resistencia al cambio. En este sentido, Senn (1992) afirma que los proyectos propuestos únicamente tienen beneficio cuando logran ingresar al grupo de sistemas de información que satisfacen los requerimientos de la organización.

De acuerdo con la información obtenida por los instrumentos, se pudo ver la necesidad de contar con la aplicación de estas herramientas de Tecnología Web 2.0 y la abierta disponibilidad de los usuarios, debido a sus necesidades, lo cual demuestra que no existirá resistencia al cambio.

- **Descripción de la propuesta**



Procedimientos para el Administrador del Calendario

- Para ingresar al Calendario de reservación de espacios físicos del postgrado, el administrador del calendario debe ingresar a la dirección del portal de la UCLA ucla.edu.ve y abrir su correo a través de la pestaña *servicios*. Como lo muestra la figura N° 27.



Figura N° 27. Pantalla 1. Elaboración propia.

- El administrador se registra con su nombre de usuario y su password. Figura N° 28.



Figura N° 28. Pantalla 2. Elaboración propia.

El administrador accede al calendario a través de la pestaña “Calendario”, como se puede apreciar en la figura N° 29.

Nota:

El usuario puede acceder al calendario desde cualquier parte, solo con conexión a Internet utilizando un explorador internet. No requiere tener ningún programa instalado en el computador. (Confiablez).

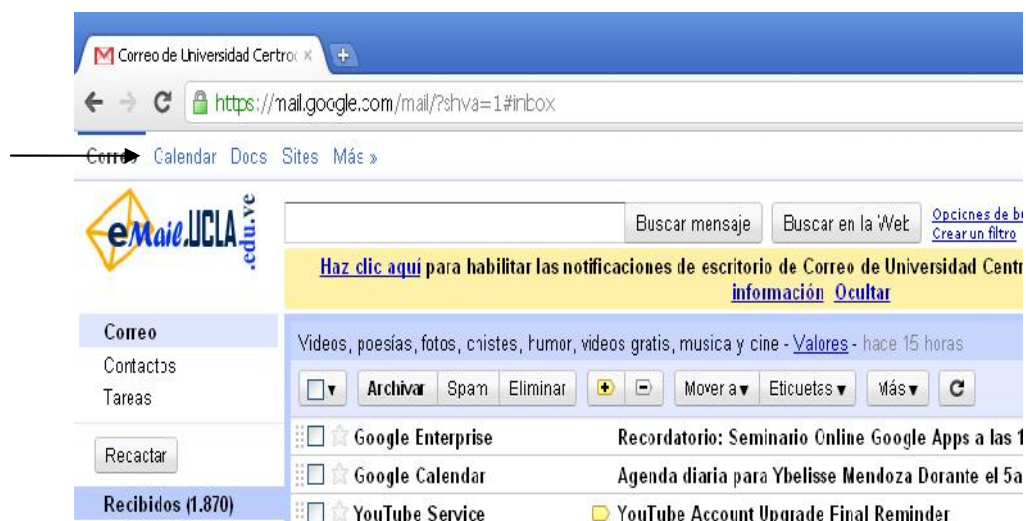


Figura N° 29. Pantalla 3. Elaboración propia.

Un *Calendario* consiste en una serie de eventos que se van a planificar. La lista de calendarios se muestra en un bloque de la zona izquierda de la pantalla, bajo el título *Mis calendarios*. Se puede tener diferentes vistas del calendario. Vista diaria, por semana, por mes, por 5 días, vista de la agenda. En esta lista, al pinchar sobre el nombre del calendario se alterna entre mostrar y ocultar los eventos que pertenecen a este calendario. El botón que hay a la derecha permite tanto acceder a las opciones de

configuración del propio calendario como elegir el color que identifica los componentes de este calendario. Como lo muestra la figura N° 30.

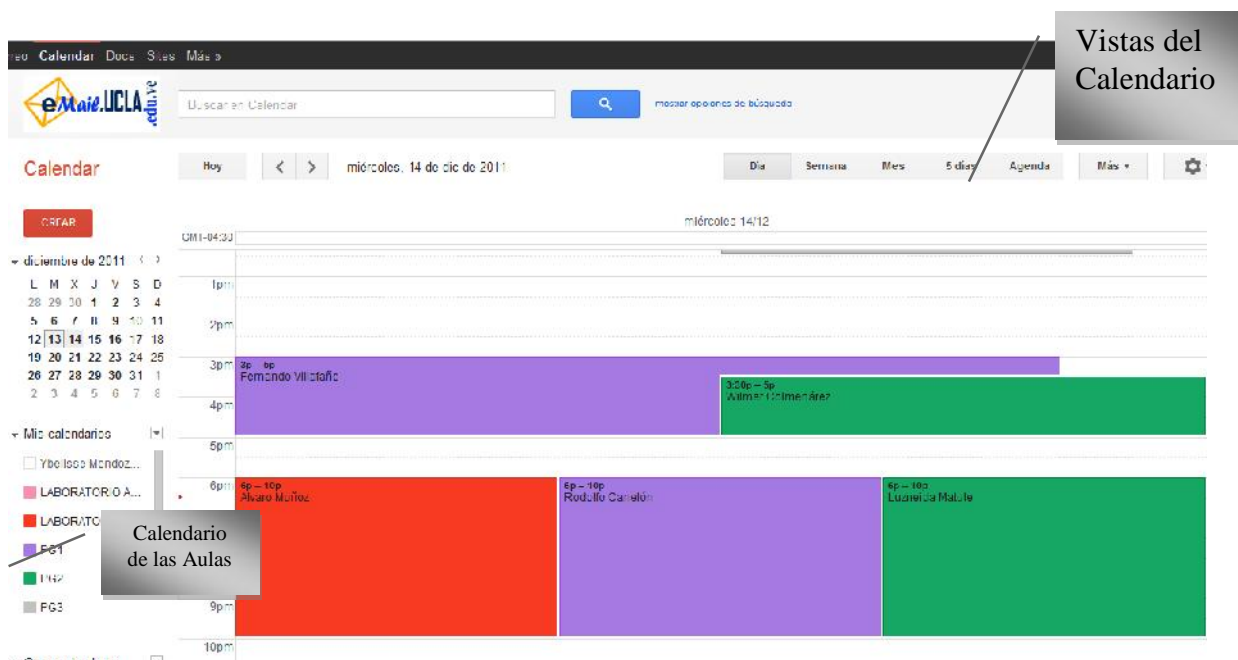
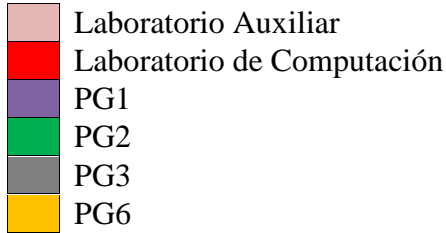


Figura N° 30. Pantalla 4. Elaboración propia.

Estas vistas permiten al administrador compartir eventos y tareas a todo el grupo de usuarios asignados al calendario de manera organizada (funcionalidad, utilidad, eficiencia). El administrador podrá enviar invitaciones y hacer seguimiento de las confirmaciones de asistencia a los eventos o actividades del postgrado anotadas en el calendario. Las confirmaciones se pueden realizar a través de correo electrónico o a través del mismo calendario. (Funcionalidad, Eficiencia, portabilidad, utilidad).

Esto facilita la comunicación entre los administradores del Calendario con el resto de los usuarios a través de los mensajes de correo electrónico o de mensajes SMS programados en el Calendario. (Portabilidad, mantenibilidad).

En la parte izquierda se puede observar los diferentes calendarios de las aulas del Postgrado diferenciadas por los colores:



Esta organización del calendario diferenciado por colores permite la programación rápida e inteligente de eventos. (Confiabilidad, usabilidad).

o Revisión:

Para crear un nuevo calendario, el administrador usa el acceso a *crear calendario* desde la caja de *Mis Calendarios*. Figura N° 31.

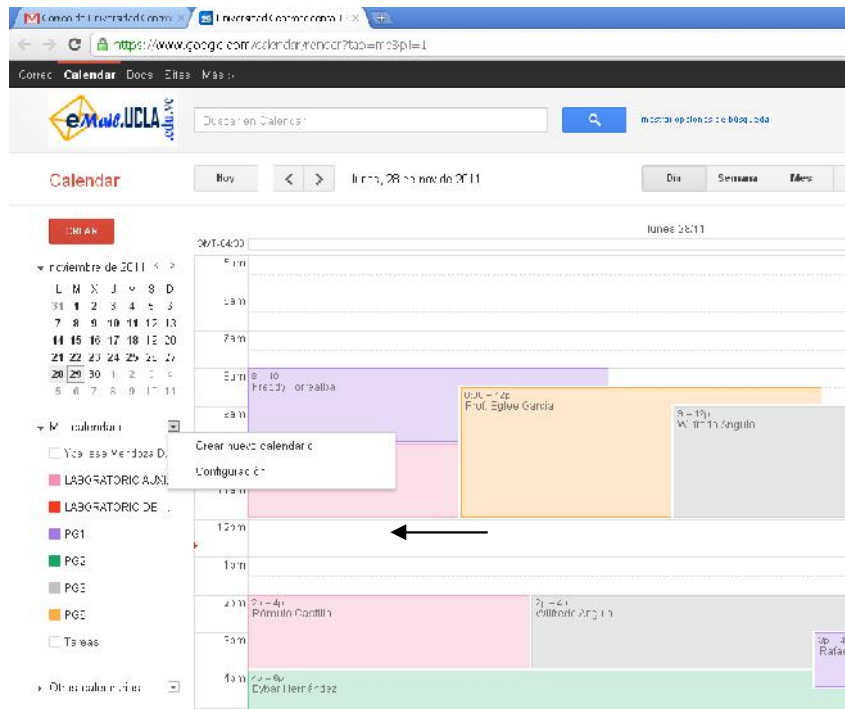


Figura N° 31. Pantalla 5. Elaboración propia.

Para crear un nuevo calendario, el administrador debe llenar un formulario, como lo muestra la Figura N° 32, con los datos del nombre del nuevo calendario, la descripción y la ubicación. Estas son las opciones básicas de la configuración y son campos de texto puramente descriptivos. La opción *Compartir este calendario con otro*, es la que se puede utilizar para hacer público o no el calendario. Este punto es básico para poder aprovechar luego el potencial de mostrar una vista personalizada del calendario en cualquier página web. También tiene la opción de compartir el calendario con todas las personas de la organización UCLA.

Por su parte, la opción *Compartir con determinadas personas* sirve para permitir a otros usuarios ver y/o editar todos los detalles del evento. El procedimiento a seguir en este caso es sencillo: la persona con la que se quiere compartir el calendario se indica mediante su correo electrónico. A esa dirección se envía un mensaje con un enlace que debe visitar al destinatario para confirmar su participación en este calendario. Esto es una característica de Utilidad y portabilidad que posee la herramienta.

[Inicio](#) [Calendario](#) [Docs](#) [Sites](#) [Mas >](#) ybelisse@ucla.edu.ve

🔍
Mostrar opciones de búsqueda

Crear un calendario nuevo

Detalles del calendario

[« Volver al calendario](#) [Crear calendario](#) [Cancelar](#)

Nombre del calendario:

Organización: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado

Descripción:

Ubicación:
(por ejemplo, "Madrid", "Barcelona" o "España". Si especificas una ubicación general, será más sencillo encontrar eventos en tu calendario (si es público).

Zona horaria del calendario:
Primero debes seleccionar un país para escoger el conjunto de zonas horarias adecuado. Si prefieres ver todas las zonas horarias, marca la casilla correspondiente.

País: Venezuela (Elige un país diferente para ver el resto de zonas horarias)

Mostrar todas las zonas horarias

Compartir este calendario con otros Más información

Hacer público este calendario Ver solo información / Ocultar detalles

Compartir este calendario con todas las personas de la organización **Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado** Consultar los detalles del evento

Compartir con determinadas personas

Persona	Configuración de permisos	Suprimir
<input style="width: 90%;" type="text" value="Introduce tu dirección de correo electrónico"/>	<input style="width: 80%;" type="text" value="Consultar todos los detalles del evento"/> Añadir persona	X
"ybelisse@ucla.edu.ve" <ybelisse@ucla.edu.ve>	Realizar cambios y administrar el uso compartido	X

[« Volver al calendario](#) [Crear calendario](#) [Cancelar](#)

Figura N° 32. Pantalla 6. Elaboración propia.

- o La opción Configuración, Ver Figura N° 31, abre una nueva ventana que permite al administrador del calendario realizar configuraciones más profundas y selectivas como también configuraciones para usar el calendario con teléfonos celulares, con la pestaña Configuración para móviles (Figura N° 35). Por esa ventana también configura las notificaciones (Figura N° 34) de los calendarios, si los acuse de recibo de los eventos van a ser por correo electrónico, por SMS, compartir, anular suscripciones, importar calendarios, exportar calendarios, mostrar en la lista. Ver figura N° 33.

Configuración del calendario

[Inicio](#) | [Calendarios](#) | [Configuración para móviles](#) | [Login](#)

[« Volver al calendario](#)

Mis calendarios: Calendarios que puedo ver y modificar

CALENDARIO	MOSTRAR EN LA LISTA Ver Ocultar	NOTIFICACIONES	COMPARTIR	
<input checked="" type="checkbox"/> Yelisse Mendez Domene	<input checked="" type="checkbox"/>	Notificaciones	Compartido: editar configuración	Suprimir
<input checked="" type="checkbox"/> LABORATORIO AUXILIAR	<input checked="" type="checkbox"/>	Notificaciones	Compartido: editar configuración	Anular suscripción Suprimir
<input checked="" type="checkbox"/> LABORATORIO DE COMPUTACIÓN DE POSTGRADO	<input checked="" type="checkbox"/>	Notificaciones	Compartido: editar configuración	Anular suscripción Suprimir
<input checked="" type="checkbox"/> PS1	<input checked="" type="checkbox"/>	Notificaciones	Compartido: editar configuración	Anular suscripción Suprimir
<input checked="" type="checkbox"/> PS2	<input checked="" type="checkbox"/>	Notificaciones	Compartido: editar configuración	Anular suscripción Suprimir
<input checked="" type="checkbox"/> PS3	<input checked="" type="checkbox"/>	Notificaciones	Compartido: editar configuración	Anular suscripción Suprimir
<input checked="" type="checkbox"/> PS8	<input checked="" type="checkbox"/>	Notificaciones	Compartido: editar configuración	Anular suscripción Suprimir
<input checked="" type="checkbox"/> Lomas	<input checked="" type="checkbox"/>			

[Crear un calendario nuevo](#) | [Importar calendario](#) | [Exportar calendarios](#)

Anular suscripción: ya no tendrás acceso al calendario. Otros usuarios podrán seguir utilizándolo con normalidad. Suprimir el calendario se eliminará de forma permanente y ningún usuario podrá volver a utilizarlo.

Otros calendarios: [Calendarios que están guardados](#) | [Explora calendarios interesantes](#)

No tienes ningún calendario más.

[« Volver al calendario](#)

Figura N° 33. Pantalla 7. Elaboración propia.

Nuevos eventos: Recibe una notificación cuando alguien te envíe una invitación a un evento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Eventos modificados: Recibe una notificación cuando alguien envíe una actualización acerca de un evento modificado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eventos cancelados: Recibe una notificación cuando alguien envíe una actualización acerca de un evento cancelado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respuestas a eventos: Recibe una notificación cuando los invitados respondan a un evento a cuya lista de invitados tienes acceso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Agenda diaria: Recibe un correo electrónico con tu agenda todos los días a la(s) 5am de tu zona horaria actual.		

Figura 34. Pantalla Notificaciones. Elaboración propia

Configuración del calendario

Enviar notificación a mi teléfono móvil

Estado: Se ha validado correctamente el número de teléfono.

País:

Número de teléfono:

Código de verificación: Finalizar configuración

Operadora:

Volver al calendario | Guardar | Cancelar

Figura N° 35. Pantalla configuración para móviles. Elaboración propia

o Reserva

Creación de un evento: Un evento es la unidad atómica de información que se almacena en Google Calendar. Un evento puede contener una cita puntual, un recordatorio a una reunión, una reservación para una clase por solo un día, o indefinidamente, una conferencia, un curso, un taller, etc. Para la creación de un evento nuevo se hace clic en el enlace *Crear* que aparece en la zona superior izquierda de la pantalla. Figura N° 36

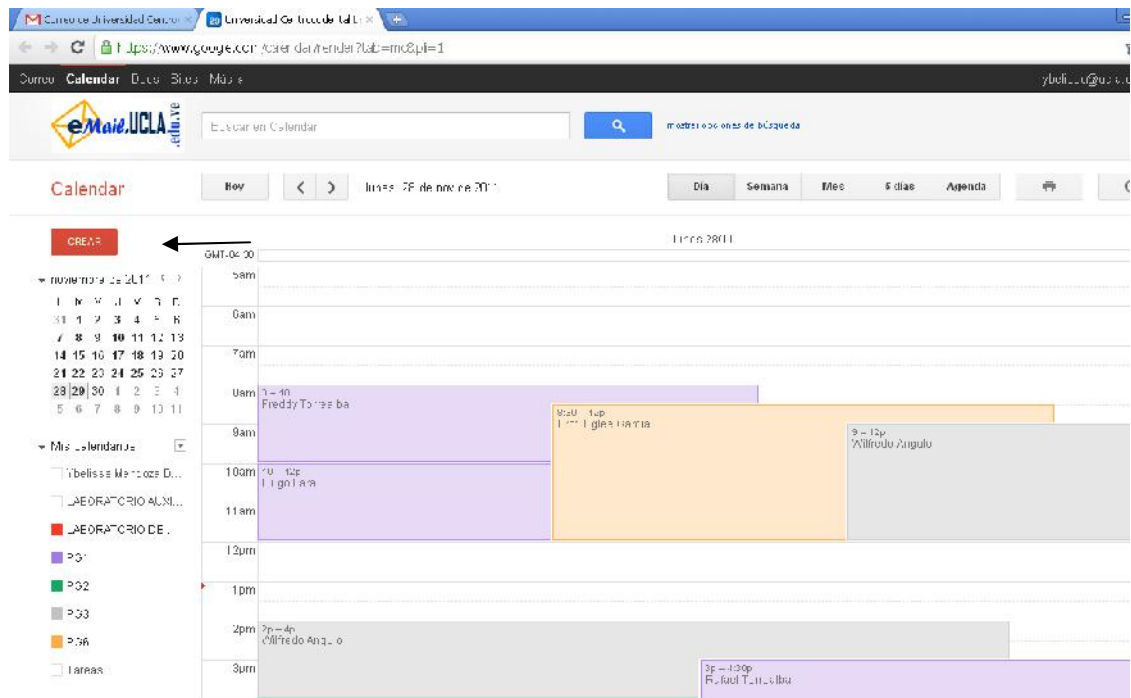


Figura N° 36. Pantalla crear nuevo evento. Elaboración propia.

Al pulsar la opción *crear* evento, se muestra una pantalla con un formulario para llenar todos los detalles del evento Figura N° 37. El título descriptivo de la actividad. Si el evento se repite, por ejemplo, diario, cada semana, indefinidamente, etc. El lugar. Este campo es susceptible de ser buscado y marcado en Google Maps, lo que es muy útil en caso de eventos a los que vayan a ser invitadas personas de distintos lugares. En Calendar se puede elegir en qué calendario en concreto se quiere guardar el evento. Otra manera de crear eventos es trazar con el ratón el horario del evento, hacer clic izquierdo en la hora de comienzo, arrastrar hasta la hora de finalización y soltar el ratón.

Hay algunos ajustes más que pueden resultar útiles al dar de alta o al editar una reservación. Estos parámetros se encuentran agrupados en la zona de *Opciones*.

En recordatorio se puede elegir la de correo electrónico, programado, por ejemplo con aviso de la reservación un día antes de que se produzca. Otra opción es a través de un SMS (short message service), es decir, mensaje de texto del celular, que tras verificar el número del celular en *Configuración-Configuración para móviles*, permite recibir mensajes cortos al teléfono dando acuse a la reservación.

La opción *Mostrar como*, es para marcar el tiempo que dura el evento como disponible u ocupado. Esto sirve para planificar actividades con varias personas, para buscar momentos en los que todos los asistentes estén disponibles.

También existe la opción de *añadir archivo adjunto*, donde se puede añadir cualquier documento, como por ejemplo, minutas, memorándum, o cualquier información que requieran enviar las personas que asistirán a dicho evento. Esta opción es muy útil, ya que facilita el almacenamiento de la información, sin requerir el uso de impresiones o gastos innecesario de papelería. En añadir invitado, se agrega la dirección electrónica de las personas que vayan a ser invitadas al evento, que puede estar en una lista de direcciones electrónicas. Aquí se destaca el uso del trabajo colaborativo en la herramienta. En privacidad se le da la opción al evento de ser público o privado su acceso al calendario.

Figura N° 37. Configuración crear evento. Elaboración propia.

Procedimiento para el usuario que va a hacer la solicitud de reservación del espacio físico destinado a la docencia e investigación

- Ingreso: El usuario ingresa al portal de la UCLA, a través de la dirección ucla.edu.ve, de igual modo que el administrador.
- Registro: El usuario registra sus datos de ingreso en el correo de la Ucla, ingresando su nombre de usuario y password.
- Revisión: El usuario puede revisar con detalle los espacios disponibles que existen para ser reservados, las características de los mismos, las disponibilidades de horarios.

Todo esto lo puede hacer desde cualquier parte, desde cualquier computador con conexión a internet, sin tener necesidad de dirigirse a las oficinas del postgrado, y lo puede realizar en cualquier horario, incluyendo horarios fuera de oficina, porque ya está haciendo uso de una herramienta compartida en la Web. Característica de ubicuidad, que la caracteriza.

- Reserva: Cabe destacar que las personas que ingresan al calendario, son las personas autorizadas e invitadas por el administrador del calendario. Estas personas, bajo la autorización del Coordinador de Postgrado, podrían integrar el grupo y tener acceso para visualizar el calendario y poder disponer de la solicitud. El administrador del calendario realiza una invitación a los usuarios autorizados a través del calendario enviando un correo electrónico informando que pertenece al grupo del calendario.

En caso de que el usuario tenga la permisología de editar el calendario, como por ejemplo los coordinadores, además de los administradores, ellos mismos pueden hacer automáticamente la reservación del área según su conveniencia y necesidades.

En caso de que solo tenga el permiso de visualizar el calendario, ya tiene conocimiento previo de la disposición de los espacios físicos y puede hacer la solicitud de reservación a través de un correo electrónico destinado a la persona encargada de realizar las reservaciones.

Una vez que la persona encargada de realizar las reservaciones haya recibido la solicitud y haya aprobado la reservación, puede hacerle una nota de acuse de recibo de solicitud aprobada a través del correo electrónico o a través del mismo calendario con la opción compartir evento. De esta manera el usuario puede ingresar al calendario y visualizar su solicitud.

La herramienta permite a los usuarios trabajar sin conexión a la Internet, en caso de que esta falle, ya que posee una versión de solo lectura para poder accederlo. (Funcionalidad, utilidad, confiabilidad)

- **Conclusiones y recomendaciones de la propuesta.**

Se realizó una implementación de una prueba piloto en el Postgrado para la reservación de aulas y pudo comprobarse el potencial beneficio de esta herramienta al compartir recursos entre la secretaria de postgrado, quien se encarga de recibir las reservaciones, entre la coordinadora de postgrado, quien se encarga de autorizar las solicitudes y entre el personal del Laboratorio de Computación, quienes se encargan de acondicionar las áreas para los eventos planificados. Se realizó un calendario para cada aula y se compartieron para que el personal anteriormente mencionado pudiera tener acceso al recurso. Sin embargo, se sugiere la implementación de políticas de uso del calendario, tema que no se contempla en la presente investigación.

Se puede concluir que el uso de una herramienta de Tecnología Web 2.0 como Google Calendar en la planificación de actividades en el postgrado resulta bastante eficaz para comunicar distintas agendas on-line, así como para coordinar grupos de trabajo en los que hay que consensuar fechas. Tiene como gran virtud que se adapta a las necesidades y capacidades de sus usuarios. Además, permite que surjan nuevas opciones de aplicaciones web y poner en práctica nuevas herramientas cada vez más potente.

Las mejoras sugeridas fueron consideradas para tener una herramienta adecuada a los objetivos planteados en esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abud F., María A. (2004). Calidad en la Industria del Software. La Norma ISO-9126. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey-Campus Morelos. Disponible en:
<http://www.revistaupiicsa.20m.com/Emilia/RevEneAbr04/Antonieta1.pdf>
Consultado el 14/02/2011
- Balestrini, M. (2001). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. 5 edición. Caracas: BL. Consultores Asociados.
- Blog.aysoon Disponible en:
<http://www.blog.aysoon.com>
Consultado el 15/02/2011
- Castejón, C y otros. (2009). Web 2.0 Servicios. Disponible en:
<http://mosaic.uoc.edu/wp-content/uploads/web20servicios.pdf>
Consultado el 23/11/2011
- Cobo, Cristóbal y Pardo Hugo. (2007). Planeta Web 2.0. Inteligencia Colectiva o Medios Fast Food. Flacso. México. Disponible en:
<http://www.planetaweb2.net>
Consultado el 20/04/2010
- Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas. CRUE. Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Sistema Universitario Español. (2004) Disponible en:
http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/TIC_456.pdf
Consultado el 15/11/2010
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Disponible en:
http://es.wikisource.org/wiki/Constituci%C3%B3n_venezolana_de_1999
Consultado el 09/02/11
- Cuamo P., Merwinson (2008). Propuesta para Diseñar un Sistema de Información sobre Plataforma Web para Gestionar el Proceso de Información y Documentación Técnica, de la Empresa Wincor Nixdorf Barquisimeto. Trabajo Especial de Grado Presentado para Optar al Título de Técnico Superior Especialista en Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Barquisimeto. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. UCLA

- Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. Documentos Finales. (2003).
Disponible en:
<http://www.itu.int/wsis/outcome/booklet-es.pdf>
Consultado el 01/11/2010
- Daft, Richard. (2000). Teoría y Diseño Organizacional. Sexta Edición. México.
International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Dans, Enrique (2007) La empresa y la Web 2.0. Disponible en:
<http://www.enriquedans.com/2007/06/la-empresa-y-la-web-20-articulo-en-harvard-deusto.html>.
Consultado el 05/05/10
- Fernández, Eugenio y Dévora, Juan. (2008). Libro Blanco de la Universidad Digital 2010. Capítulo 8. Gestión de la Organización de TI e infraestructuras. España. Editorial Ariel y Fundación Telefónica. Disponible en:
<http://es.scribd.com/doc/29276998/Libro-Blanco-de-La-Universidad-Digital-2010>
Consultado el 03/03/2011
- Fernández G., Jorge. (2008). Más Allá de Google. España. Disponible en:
<http://www.infonomia.com>
Consultado el 05/05/2010
- Fisher, L. y Navarro V. (1994). Introducción a la Investigación de Mercado. México. Tercera Edición., Mc Graw Hill.
- Fumero y otros (2007). Web 2.0. Fundación Orange. Madrid. Disponible en:
http://fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/publi_253_11.asp
Consultado el 11/12/2010
- Gabaldón, Fernando (2001). Gerencia de Organizaciones de Servicio. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela. Consejo de Publicaciones.
- Giner, Fernando. (2004). Los Sistemas de Información en la Sociedad del Conocimiento. España. ESIC Editorial.
- Girard, Bernard. (2007). El modelo Google, una revolución administrativa. Colombia. Grupo Editorial Norma.
- Horovitz, J. (1997) La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. Madrid Editorial Mc Graw Hill.
- Manso, Francisco (2003). Diccionario Enciclopédico de Estrategia Empresarial. España. Ediciones Diaz de Santos, SA.

- Manual de Organización de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología la Coordinación de Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología UCLA (2007)
- Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2006)
- Manual para la Elaboración del Trabajo Conducente al Grado Académico de: Especialización, Maestría y Doctorado de la UCLA (2002), aprobado por Consejo Universitario en su sesión Nro. 1353, realizada el 19-06-2002 y publicada en Gaceta Nro. 76.
- Morales, Eduardo (2005). Escala Multidimensional SERVQUAL. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bio-Bio. Chile. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/marketing/servqual-medicion-calidad-servicio.pdf> Consultado el: 05-05-2011
- Muñoz, Alvaro (2001). Entrevista realizada al Prof. Alvaro Muñoz, experto en el área TIC y Web, adscrito al Departamento de Sistemas del Decanato de Ciencias y Tecnología UCLA.
- O`Reilly, Tim. (2007). What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. Disponible en: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> Consultado el 20/01/2010
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO. (2005). Informe Mundial. Hacia las Sociedades del Conocimiento. Ediciones UNESCO. Disponible en: <http://www.unesco.org/publicacions> Consultado el 05/08/2010
- Ortiz, Juan (2010). Análisis de la Tendencia Web 2.0, y su Aplicación a la Relación Cliente-Empresa. Tesis Ingeniería de Sistemas. Instituto Universitario Aeronáutico. Argentina. Disponible en: <http://www.slideshare.net/OrtizJuan/presentacion-con-formato> Consultado el 22/01/2011
- Plan Estratégico Institucional 2006-2011, aprobado por el Consejo Universitario en sesión N° 1636 de fecha 13-07-2005. Disponible en: <http://www.ucla.edu.ve/secretaria/Gacetitas/GACETAS/GACETA91/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Institucional%202006.pdf> Consultado el 31/03/2011

- Reglamento General de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado UCLA
- Reglamento General de Postgrado. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado
UCLA
- Rodríguez S., M. (1994). Efectividad Organizacional, Obstáculos e Impulsores. Mexico. Editorial Edamex.
- Rojas, J (2010). Propuesta para el Diseño de un Portal Web de Servicios para el Aprendizaje Colaborativo en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Trabajo Presentado para Optar al Grado de Magíster Scientiarum mención Ingeniería del Software. Barquisimeto. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Sabino, Carlos. (1998). El Proceso de Investigación. Disponible en:
<http://www.danielpallarola.com.ar/archivos1/ProcesoInvestigacion.pdf>
Consultado el 08/03/2011
- Salazar, Yenny (2008). Plan de Gestión para el Decanato de Ciencias y Tecnología Orientado a Mejorar la Capacidad de Respuesta al Entorno. Trabajo presentado para optar a la categoría de Titular. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. UCLA
- Sector Gawed. (2010). Beneficios del Web 2.0 y Social Media. Disponible en:
<http://gawed.wordpress.com/2010/12/28/beneficios-del-web-2-0-2010/>
Consultado el 18/01/2011
- Senn, J. (1992). Análisis y Diseño de Sistemas de Información. Segunda Edición. Mc Graw-Hill. Naucalpan de Juarez.
- Stair, Ralph y Reynolds, George (2000). Principios de Sistemas de Información: Enfoque Administrativo. International Thompson Editores. Mexico.
- Stoner, J. (1996). Administración. Sexta Edición. Prentice may Hispanoamericana, S.A.
- Tamayo, Mario (1999). Serie Aprender a Investigar. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. Santa Fe de Bogotá. ICFES.
- Tasaka, Hiroshi. (2009). Noticias.com. Todas las noticias en un solo medio. ¿La Web 3.0 Transformará la Sociedad y su Pensamiento?. Disponible en:
<http://www.noticias.com/tecnologias-gestion-talento-hisroshi-empresa-conociemitno-economia.1117>
Consultado el 07/05/2010

- Tendencias Digitales. (2010). Internet-Latinoamérica. Disponible en:
<http://internet-latinoamerica.blogspot.com/search/label/Web%202.0>
Consultado el 01/11/2010
- Torres, Maritza. (2011) Evaluación de la Calidad del Servicio desde la Perspectiva de la Información. REDIP-Revista Digital de Investigación y Postgrado, Vol. N°1. Disponible en:
<http://redip.bqto.unexpo.edu.ve/index.php/redip/article/view/96>
Consultado el 6/10/11
- Torres S., Maritza. (2001). Un Enfoque Holístico para el Estudio de la Calidad en los Sistemas de Información. Trabajo de Ascenso presentado para optar a la categoría de agregado en el escalafón de personal docente y de investigación. Disponible en:
http://www.bibcyt.ucla.edu.ve/edocs_bciucla/marizatorres/torres.pdf
Consultado el 25/01/11
- Vecindad Gráfica (2008). Blog disponible en:
<http://blogvecindad.com/mexico-web-20-en-cancun-3-y-4-de-noviembre-2008/2008/10/24>
Consultado el 22/03/2011.
- Villatoro, Pablo y Silva Allison. (2005). Estrategias, Programas y Experiencias de Superación de la Brecha Digital y Universalización del Acceso a las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Un Panorama Regional. Santiago de Chile. Publicación de las Naciones Unidas.
- Vivanco, Manuel (2005). Muestreo Estadístico, Diseño y Aplicaciones. Editorial Universitaria. Santiago de Chile. Chile.
- Wellington, P. (1997). Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente. Kaizen. Caracas. Editorial Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1



**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL
"LISANDRO ALVARADO"
DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

**Entrevista para diagnosticar la situación actual de los servicio de información
para la reservación de espacios físicos del Postgrado del DCyT**

Estimado Profesor.

La presente entrevista tiene como finalidad identificar la situación actual de los servicios de información que presta el Postgrado del DCyT en el proceso de reservación de espacios físicos destinados a la docencia y a la investigación, como parte de un estudio para la realización del trabajo especial de grado titulado *Propuesta para mejorar el Servicio de Información de reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del DCyT haciendo uso de herramientas de Tecnología de Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0.*

La información que usted aporte será de suma importancia para la presente investigación, la cual será utilizada con estricta confidencialidad para los objetivos que propone el investigador.

Gracias por su colaboración.

PREGUNTA	RESPUESTA
1. Le ha pasado que cuando hace una reservación para utilizar los espacios físicos del Postgrado, se ha encontrado con situaciones como: No hay disponibilidad de aulas, no se encuentra el personal, hay información inconsistente, toma tiempo hacer la reservación, otra.	
2. Al momento de dirigirse a utilizar el espacio físico ya reservado, se ha encontrado con situaciones tales como: el aula está ocupada, el aula está cerrada, el personal a cargo no	

<p>tiene conocimiento de su reservación, otra.</p>	
<p>3 Considera usted que el Postgrado debería mejorar su servicio de información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación, para así cumplir con lo que en su visión señala, ser un órgano académico-administrativo, reconocido por la calidad de sus programas, pertinencia de investigación, sólida formación, uso de tecnología de punta por su sobresaliente aporte al desarrollo regional y nacional, en las áreas de las ciencias y tecnologías. Por qué?</p>	
<p>4 Considera que las Tecnologías de la Información y Comunicaciones pudieran ser un recurso importante para mejorar el servicio de información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación?</p>	
<p>5 Qué opina usted sobre la implementación de las nuevas herramientas de Tecnologías basadas en la Web 2.0 para ser usadas en las actividades académico-administrativas que se desarrollan en el Postgrado?</p>	
<p>6 En qué aspectos le gustaría que estas herramientas ayudaran a mejorar el servicio de información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación?</p>	

ANEXO 2



**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL
"LISANDRO ALVARADO"
DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

Cuestionario para diagnosticar la situación actual de los servicios de información del Postgrado del DCyT

INSTRUCCIONES

Con el propósito de realizar el trabajo de investigación denominado Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para Mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología, el presente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión, como usuario del Postgrado, con respecto a los servicios de información del postgrado. Por favor, respecto al servicio de información que usted ha recibido, indique su opinión acerca de las características según si está totalmente satisfecho A, satisfecho B, ni satisfecho ni insatisfecho C, insatisfecho D, totalmente insatisfecho E.

No hay respuestas correctas o incorrectas, lo único que interesa es un número que muestra su expectativa sobre el servicio de información que presta el postgrado.

La información que usted aporte será de estricta confidencialidad para el investigador del presente estudio y solo será utilizada para los objetivos que él se propone, por lo tanto no es necesario su identificación ni su firma.

Gracias por su colaboración.

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de fiabilidad

	A	B	C	D	E
6. Considera que el Postgrado cumple lo prometido cuando ofrece un servicio de información para la reservación de espacios físicos, en el tiempo determinado					

	A	B	C	D	E
7. Cuando Ud. tiene un problema, el Postgrado muestra sincero interés por resolverlo					

	A	B	C	D	E
8. El Postgrado desempeña el servicio de información para la reservación de espacios físicos de manera correcta la primera vez					

	A	B	C	D	E
9. El Postgrado proporciona sus servicio de información para la reservación de espacios físicos en la oportunidad que promete hacerlo					

	A	B	C	D	E
10. El personal que labora en el Postgrado comete errores					

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de seguridad

	A	B	C	D	E
1. Considera que el comportamiento de los empleados del Postgrado inspiran confianza					

	A	B	C	D	E
2. Se siente seguro de realizar trámites con el postgrado					

	A	B	C	D	E
3. Los empleados del Postgrado lo tratan siempre con cortesía					

	A	B	C	D	E
4. Los empleados del Postgrado cuentan con el conocimiento para responder a los requerimientos de sus solicitudes de servicio de información para la reservación de espacios físicos					

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de elementos tangibles

	A	B	C	D	E
1. La apariencia de los equipos de computación del Postgrado es moderna					

	A	B	C	D	E
2. Las instalaciones físicas de las áreas del Postgrado son visualmente atractivas					

	A	B	C	D	E
3. La presentación de los empleados del Postgrado es buena					

	A	B	C	D	E
4. El horario de las actividades del Postgrado es conveniente					

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de capacidad de respuesta

	A	B	C	D	E
1. Los empleados del postgrado le comunican cuando concluirá el servicio de información para la reservación de espacios físicos					

	A	B	C	D	E
2. Los empleados del postgrado ofrecen un servicio rápido					

	A	B	C	D	E
3. Los empleados del Postgrado siempre están dispuestos a ayudar					

	A	B	C	D	E
4. Los empleados del Postgrado nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario					

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de elementos empatía

	A	B	C	D	E
1. El Postgrado le brinda atención individual					

	A	B	C	D	E
2. El Postgrado se preocupa por cuidar los intereses de los usuarios					

	A	B	C	D	E
3. Los empleados del Postgrado entienden sus necesidades específicas de los usuarios					

ANEXO 3



**UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL
“LISANDRO ALVARADO”
DECANATO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

Evaluación Instrumento de Medición

Estimado Experto.

Ante todo reciba un cordial saludo.

Me dirijo a Ud. con la finalidad de solicitarle su valioso aporte para la construcción del instrumento para la recolección de información de mi trabajo especial de grado titulado: “Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para Mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología”.

A objeto de facilitar la revisión del instrumento, los siguientes son los objetivos que persigue la investigación:

Objetivo General

Proponer una solución para Mejorar el Servicio de Información para la Reservación de Espacios Físicos destinados a la Docencia e Investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado UCLA haciendo uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0.

Objetivos Específicos

Diagnosticar cuál es la situación actual de los servicios de información que presta el Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología, en la reservación de Espacios Físicos, destinados a la docencia e investigación.

Analizar las herramientas actuales de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 y determinar cuáles pudieran utilizarse para mejorar el Servicio de Información para la reservación de Espacios Físicos, destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología,

Analizar una Propuesta de uso de Herramientas de Tecnología de la Información y Comunicaciones basadas en la Web 2.0 para Mejorar el Servicio de Información para la reservación de espacios físicos destinados a la docencia e investigación del Postgrado del Decanato de Ciencias y Tecnología.

Agradeciendo su juicio sobre el instrumento diseñado en cuanto a la congruencia, claridad, pertinencia en relación al contenido.

Me despido de Ud.

Atentamente,

Ybelisse Mendoza Dorante
Especialización en Tecnología de la Información y Comunicaciones

RESUMEN CURRICULAR

ANTECEDENTES PERSONALES

APELLIDOS	NOMBRES	C.I.
<i>Mendoza Dorante</i>	<i>Ybelisse del Rosario</i>	<i>7.423.418</i>
NACIONALIDAD	FECHA DE NACIMIENTO	EDAD
<i>Venezolana</i>	<i>08-03-69</i>	<i>42 años</i>
DOMICILIO PARTICULAR: Urb. La Montañita, casa A-114. Cabudare. Edo. Lara		
TELÉFONO: <i>0412-7921137</i>		EMAIL : <i>ybelisse@ucla.edu.ve</i>

DATOS ACADÉMICOS

ESTUDIOS	LUGAR
Primaria:	Colegio: "Divina Pastora"
Educación Media:	Liceo: "Honorio Sigala"
Educación Diversificada:	Liceo: "Mario Briceño Iragorry"

ESTUDIOS PROFESIONALES	LUGAR	GRADO
Universitarios	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	Analista de Sistemas
Especialización Tecnología de la Información y Comunicaciones (Realizando Trabajo Especial de Grado)	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	T.S. Especialista TIC

DIPLOMADOS, CURSOS, TALLERES, SEMINARIOS Y CONGRESOS	LUGAR	FECHA
Diplomado en "Docencia Universitaria"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2011
Curso Soluciones Diseño Gráfico	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2011
Conferencia "Tendencias Tecnológicas 2010"	Microsoft Venezuela S.A.	2010
Reconocimiento "Ejecución Talleres Excel"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2009
I Jornada Internacional de Publicidad, Mercadeo y Diseño 3D	Gos Marketing & Eventos, C.A.	2009
Nombramiento "Miembro de la Comisión Técnica encargada de elaborar la página Web de los Estudios de Postgrado de la UCLA"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2008
Taller de "Formación para Soporte Técnico de Redes"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2005
Curso "Base de Datos en Web, nivel 1"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2005
Curso "Supervisión Estratégica y Efectiva"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2005
Curso "Excel"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2004
Taller de Inducción Valores: "Compromiso Institucional"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2004
"VI Seminario de Secretarias"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2004
Curso "Networking Basics of the Cisco Networking Academy Program". Modulo I I	Centro de Desarrollo Ejecutivo e Informática. Colegio Universitario "Fermín Toro"	2004
Curso "Networking Basics of the Cisco Networking Academy Program". Modulo I	Centro de Desarrollo Ejecutivo e Informática. Colegio Universitario "Fermín Toro"	2003
Taller "La Sinergia en el Area de Trabajo"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2003
Taller "Fortalecimiento Organizacional para el Cambio"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2001
Curso "Diseño de Páginas Web"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2000
Curso "Proactividad Secretarial hacia la Excelencia"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2000
Taller "Eventos, Etiqueta y Protocolo en la Empresa"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2000
Taller "Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2000
Curso "Integración de Equipos Eficientes de Trabajo"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	2000
Capacitación "Miembro Mesa Electoral"	Universidad Nacional Experimental "Simón odríguez"	1998
Curso "Introducción al Windows-Word"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1998
Curso "Páginas Web"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1998
Curso "Internet"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"	1998

	UCLA	
Curso "Power Point"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1998
Curso "Excel"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1998
Curso "Efectividad Personal y Productividad"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1997
Curso "Turbo Pascal"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1995
Curso "Visual Basic"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1995
Estudios "Inglés Conversacional"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1995
Seminario "Natural Mente"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1995
Curso "Redes Satelitales"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1995
Congreso "Internet Hoy"	Corporación INFORSOFT C.A.	1995
Taller "Servucción"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1993
Taller "Levantamiento de Información"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1993
Taller "Grupomática"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1993
Curso "Diseño de Presentaciones usando Hardvar Graphics for Windows"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1993
Curso "Windows 3.1-Winword 2.0"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1993
Taller "Autoestima"	Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA	1993

EXPERIENCIAS Y CARGOS DESEMPEÑADOS

CARGO	EMPRESA	FECHA
Asistente de Laboratorio de Informática	Laboratorio de Postgrado. Coordinación de Postgrado. Decanato de Ciencias y Tecnología. UCLA. Barquisimeto, Edo. Lara	2005-2011
Instructor de Microsoft Office Excel	Dirección de Recursos Humanos. Departamento de Evaluación y Adiestramiento UCLA	2009
Oficinista	Dirección de Programa de Ingeniería en Informática. Decanato de Ciencias y Tecnología. UCLA Barquisimeto, Edo. Lara	2001-2005
Oficinista	Centro de Computación. Decanato de Ciencias y Tecnología. UCLA Barquisimeto, Edo. Lara	2001
Mecanógrafa IV	Centro de Computación. Decanato de Ciencias y Tecnología. UCLA Barquisimeto, Edo. Lara	1998-2000
Miembro de Mesa Electoral	CNE Barquisimeto, Edo. Lara	1998-1999
Transcriptor de Datos	Centro de Totalización Regional CETRE 95 Barquisimeto, Edo. Lara	1995
Recepcionista	Decanato de Ciencias y Tecnología. UCLA Barquisimeto, Edo. Lara	1991-1998
Publicista	Técnica Americana de Estudios C.A. Barquisimeto, Edo. Lara	1989-1990
Encargada	Boutique "Ill Merletto" Barquisimeto, Edo. Lara	1988
Seguridad, Cajera, Vendedora, Recepcionista	Almacén "Fin de Siglo" Barquisimeto, Edo. Lara	1986-1988

DIPLOMAS Y RECONOCIMIENTOS:

ACTIVIDAD	LUGAR
Reconocimiento por apoyo “Vigésimas Cuartas Jornadas Venezolanas de Matemática DCyT UCLA”	Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Abril 2011
Reconocimiento Botón 20 años de servicio	Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Marzo 2011
Certificado “Sinergia en el Área de Trabajo”	Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Octubre 2003
Certificado “modulo de CCNA 1 y 2 del programa Cisco Networking Academy.	Cisco Networking Academy. Diciembre 2003
Reconocimiento por haber participado en el I Taller “Fortalecimiento Organizacional para el Cambio”	Evaluación Institucional en la UCLA Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Noviembre 2001
Reconocimiento por haber obtenido la calificación sobresaliente de 19 ptos. En la Asignatura “Fundamentos Sistémicos del Comportamiento Organizacional en la Carrera Análisis de Sistemas en el Lapsó Académico 00-2	Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Noviembre 2001
Certificado por haber organizado el V Foro “El Analista de Sistemas, Mercado Laboral y Oportunidades de Estudio	Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Abril 2001
Reconocimiento Botón por 10 años de Servicios en la Institución	Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Marzo 2001
Reconocimiento Colaboración Comunidad Universitaria	Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”
Reconocimiento Ejecución de Actividades de la Promoción XXII Ingenieros en Informática	Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”
Reconocimiento Ejecución de Actividades de la Promoción XXII Ingenieros en Informática	Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”

CONOCIMIENTO DE IDIOMA									
Idioma	Lectura			Conversación			Escritura		
	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Regular
Inglés		X			X			X	

MANEJO DE SOFTWARE, HERRAMIENTAS, APLICACIONES Y EQUIPO DE COMPUTACIÓN					
Nivel	Software	Mencione cuales	Excelente	Bueno	Regular
	Procesador de Palabras	Microsoft Word	X		
	Hoja Electrónica	Microsoft Excel	X		
	Base de Datos	Microsoft Access		x	
	Otros	Publisher, Power Point, Outlook, Frontpage, Visio, Adobe Acrobat Reader, Photoshop, Camtasia, Windows Movie Maker	x		
	Internet		X		
	Correo electrónico		X		
	Herramientas Web 2.0	Redes Sociales, Google Calendar, Gogle Docs, Google Sites, Blogs, Wikis, Skype, Moodel, otros.	X		
	Herramientas de Diseño gráfico	Photo Shop, FreeHand.		x	

Certifico que todos los datos aportados son auténticos, y los documentos que lo acreditan están disponibles para su presentación en el momento en que lo solicite.

Autorizo a que se investigue la autenticidad de la información suministrada.

**Ybelisse Mendoza Dorante
C.I. N° 7.423.418**

Fecha: Diciembre 2011.