UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE PROYECTOS

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE RECURSOS HUMANOS Y ELABORACIÓN DE PROPUESTA PARA IMPLANTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS BASADAS EN NORMAS Y TÉCNICAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO B2B (NEGOCIO A NEGOCIO) ORIENTADAS AL RECURSO HUMANO CASO DE ESTUDIO: ORGANIZACIÓN AERONÁUTICA

Presentado por
Gamardo Medina, Jamileth Coromoto

Para optar al título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor
Ing. Vidal R., Andrés E.

Caracas, Marzo 2007

ÍNDICE DE CONTENIDO

Cap		Pág.
	Dedicatoria	ii
	Agradecimiento	iii
	Índice General	iv
	Lista de Tablas	vi
	Lista de Figuras	vii
	Resumen	ix
	Introducción	1
I	**Planteamiento del Problema**	4
	Contexto	4
	Delimitación del Problema	7
	Objetivos de la Investigación	12
	Objetivo General	12
	Objetivos Específicos	12
	Importancia de la Investigación	13
II	**Marco Teórico y Conceptual**	17
	Antecedentes de la Investigación	17
	Fundamentación Teórica	19
III	**Marco Referencia**	44
	Marco Organizacional	44
IV	**Marco Metodológico**	49
	Tipo y Diseño de la Investigación	49
	Población y Muestra	51
	Variables y su Operacionalización	54

Instrumentos de Recolección de Datos..... 56
Validez y Confiabilidad..... 57
Procedimiento..... 58
Técnicas para el Análisis de los Datos..... 59
Fases de la Investigación..... 59
Consideraciones éticas..... 60
V Análisis de Resultados..... 61
Resultados del Cuestionario A..... 62
Resultados de la Auditoria Cuestionario B..... 71
VI La Propuesta..... 83
Justificación..... 83
Fundamentación..... 85
Objetivos de la Propuesta..... 87
Factibilidad..... 87
Estructura de la Propuesta..... 88
VII Conclusiones y Recomendaciones..... 106
Conclusiones..... 106
Recomendaciones..... 110
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... 111
ANEXOS..... 114
1: Instrumento de Recolección de Datos Cuestionario A..... 115
2: Instrumento de Recolección de Datos Cuestionario B..... 116
3: Constancias de Validación del Instrumento de Recolección de Datos..... 120
4. Sistema de Gestión de la Calidad Según ISO – 900..... 123

LISTA DE TABLAS

	Tablas	Pág.
1.	Procesos de Gerencia y las Áreas del Conocimiento.....	36
2.	Relación del personal de la Organización Aeronáutica.....	46
3.	Cálculo de la Muestra en función de los estratos de la población	54
4.	Matriz de Operacionalización de las Variables.....	55
5.	Técnicas e Instrumentos.....	58
6.	Frecuencia y Porcentaje pregunta a).....	62
7.	Frecuencia y Porcentaje pregunta b).....	63
8.	Frecuencia y Porcentaje pregunta c).....	63
9.	Frecuencia y Porcentaje pregunta d).....	64
10.	Frecuencia y Porcentaje pregunta e).....	65
11.	Frecuencia y Porcentaje pregunta f).....	66
12.	Frecuencia y Porcentaje pregunta g).....	66
13.	Frecuencia y Porcentaje pregunta h).....	67
14	Frecuencia y Porcentaje pregunta i).....	68
15.	Frecuencia y Porcentaje pregunta j).....	69
16.	Frecuencia y Porcentaje pregunta k).....	69
17.	Frecuencia y Porcentaje pregunta l).....	70
18.	Frecuencia y Porcentaje pregunta 1).....	71
19.	Frecuencia y Porcentaje pregunta 2).....	72
20.	Frecuencia y Porcentaje pregunta 3).....	73
21.	Frecuencia y Porcentaje pregunta 4).....	73
22.	Frecuencia y Porcentaje pregunta 5).....	74
23.	Frecuencia y Porcentaje pregunta 6).....	75
24.	Frecuencia y Porcentaje pregunta /).....	75
25.	Frecuencia y Porcentaje pregunta 8).....	76
26	Frecuencia y Porcentaje pregunta 9).....	77
27	Frecuencia y Porcentaje pregunta 10).....	78

LISTA DE FIGURAS

	Figuras	Pág.
1.	Ciclo de mejoramiento continúo de las 4-P.....	21
2.	Cinco niveles en la comunicación Web.....	32
3.	Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.....	41
4.	Organigrama representativo de la Organización Aeronáutica.....	47
5.	Esquema representativo de la Página Web de Recursos Humanos.....	48
6.	Criterio de autoridad / Identificación del ente que desarrolló el sitio Web.....	62
7.	Criterio de autoridad / Existencia de datos para contactar al sitio Web.....	63
8.	Criterio de autoridad/ Demostración de autoridad de la página Web.....	64
9.	Criterio de propósito/ Respaldo del contenido con el propósito de la página.....	64
10.	Criterio de propósito/ Dominio del sitio que respalda su propósito.....	65
11.	Criterio de propósito/ Enlaces adecuados para el tópico del sitio.....	66
12.	Criterio de propósito/ Enlaces adecuados para el tópico del sitio.....	67
13.	Criterio de cobertura/ Valor del sitio comparado con otros del mismo tema.....	67
14	Criterio de propósito/ Enlaces externos relevantes.....	68
15.	Criterio de actualidad/ Presencia de fechas en la información.....	69

LISTA DE FIGURAS (Cont.)

16. Criterio de actualidad/ Presencia de la fecha de cuando se colocó la información en línea 70

17. Criterio de actualidad/ Presencia de la fecha de la última revisión..... 70

18. Internet como medio de información en el área de trabajo..... 71

19. Conocimiento de la existencia de la página Web de Recursos Humanos..... 72

20. Conocimiento de la dirección electrónica de la página Web..... 73

21. Criterio de Cobertura/ Mucho tiempo de carga de la página Web. 74

22. Criterio de Cobertura de la página/ Presencia de imágenes en el sitio..... 74

23. Criterio de cobertura/ Presencia de identificación de los campos..... 75

24. Criterio de cobertura / Información útil para el personal..... 76

25. Criterio de Actualidad/ Presencia de información actualizada..... 77

26. Criterio de Cobertura/ Presencia de información completa..... 77

27. Criterio de Cobertura/ Información Extensa..... 78

28. Proceso de Elaboración y Actualización de Documentos de la Dirección de Recursos Humanos..... 91

29. Estructura de Procedimientos para tramitaciones del personal..... 93

30. Control de Registros..... 96

31. Proceso de Mantenimiento de Equipos Informáticos de la Dirección de Recursos Humanos..... 98

32. Formato para el Plan de Mantenimiento de Equipos Informáticos de la Dirección de Recursos Humanos..... 99

33. Mantenimiento de Equipos..... 101

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE PROYECTOS

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE RECURSOS HUMANOS Y ELABORACIÓN DE PROPUESTA PARA IMPLANTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS BASADAS EN NORMAS Y TÉCNICAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO B2B (NEGOCIO A NEGOCIO) ORIENTADAS AL RECURSO HUMANO CASO DE ESTUDIO: ORGANIZACIÓN AERONÁUTICA

Autor: Ing. Jamileth Gamardo
Tutor: Ing. Andrés Vidal
Año: 2007

RESUMEN

El proyecto que se plantea se enmarca dentro de una investigación aplicada de tipo evaluativo, en el área de gestión del desempeño, con miras a evaluar la calidad de la información de una página Web destinada al manejo de información y trámites de tipo administrativo de recursos humanos en una Organización Aeronáutica. La finalidad del estudio es llevar a cabo un diagnóstico de la página Web que actualmente maneja la organización y evaluar si efectivamente cumple con la función para la cual fue diseñada, manteniendo información actualizada y prestando a los empleados un servicio eficiente, que a su vez se traduciría en menores costos tanto para estos como para la organización, en términos de un menor requerimiento de viajes o traslados del personal a las oficinas principales para gestionar los requerimientos administrativos de manera presencial. En función del diagnóstico se realiza una propuesta de mejores prácticas basadas en la norma COVENIN ISO de Sistemas de Gestión de la Calidad y en las técnicas de comercio electrónico B2B (negocio a negocio) orientada al recurso humano. En el desarrollo de este trabajo se aplican los criterios estandarizados mas utilizados para evaluación de páginas electrónicas como son: autoridad, propósito, cobertura y actualidad, además se utilizan cuestionarios cerrados para su valoración. Para recolectar los datos se procedió en fases que permiten dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos, teniendo como fuente de información los resultados provenientes de la aplicación de dos instrumentos de recolección de datos que le se aplicaron a una muestra representativa de la población que labora en la Organización Aeronáutica.

Descriptores: Calidad, información, autoridad, propósito, cobertura y actualidad.

INTRODUCCIÓN

La globalización es un paradigma de nuestra época, que significa para muchos una actitud mental, es un fenómeno que no puede aislarse ni negarse, porque ya forma parte del colectivo, sin importar raza, credo o condición social. El impacto de este modelo se manifiesta en la cultura, en la política, en la economía, en la producción, en el comercio, en la educación, en todas y cada una de las actividades humanas, destacando una de las herramientas que permite esta interacción, que se conoce como Internet. Un clic en el *mouse* de la computadora y se puede estar en el servidor de alguna parte del mundo y saltar al lado opuesto del planeta en solo un instante. No hay sensación contemporánea más representativa de la globalización que cuando se viaja por el ciberespacio, ya que se tiene la impresión de encontrarse enlazados, si no con todo el mundo, al menos con las áreas más activas política y culturalmente. Se puede afirmar que más que una simple innovación tecnológica, Internet se ha convertido en un cambio cultural que sigue transformando la forma de comunicar la ciencia, planteando la necesidad de desarrollar estándares de calidad y evaluación. Esta metamorfosis de lo tradicional a lo digital, trajo consigo nuevos métodos para editar, acceder, diseñar, almacenar y evaluar la información.

Por su misma naturaleza, Internet fue diseñado para permitir el intercambio ilimitado de información. No existen reglas o procedimientos que gobiernen el tipo o la calidad de la información que una persona o entidad pueda poner en Internet. Los sitios de la Red pueden contener información basada en hechos, opiniones, datos, ideas, publicidad, auto promoción, o fines comerciales. Cualquiera que pueda crear su propia página Web o que pueda pagar a alguien para crearla, puede poner información en Internet. Cada persona no solo selecciona el tema sobre el cual desea escribir, sino que

también decide el diseño de la página y hasta qué punto la información suministrada tiene credibilidad.

Cuando los libros de referencia se adicionan a una biblioteca, previamente han sido evaluados por medio de mecanismos de revisión utilizados consistentemente durante muchos años. Los sitios de Internet no están sometidos, ni a este, ni a ningún otro tipo de monitoreo antes de formar parte de la *World Wide Web*. Los Gobiernos de algunos países están luchando para establecer formas de controlar el acceso a los sitios de Internet.

El aspecto más maravilloso y útil de Internet es que una persona puede encontrar la información más actualizada de manera inmediata y desde cualquier lugar del mundo, en relación a cualquier tema, con solo hacer clic en el ratón. Sin embargo, al tiempo que valoramos la inmediatez de Internet, debemos también evaluar críticamente la información que recibimos por éste medio porque no toda es verídica.

El trabajo que se presentará a continuación, será la evaluación de la calidad de la información de la página Web de Recursos Humanos de una Organización Aeronáutica, reservándose el nombre de la organización por razones de confidencialidad y apoyado en el código de ética del PMI. Se utilizará para esta investigación los criterios y estándares mas extensamente aceptados para evaluación de sitios Web, además se utilizarán técnicas e instrumentos de recolección de datos, con lo que se realizará el diagnóstico de la implementación de esta herramienta en la Organización Aeronáutica, y con ello ver si efectivamente cumple con la función de ser un medio que suministre una calidad informativa, que se traduzca en empleados mejor enterados de las acciones que desarrolla la organización en el área de personal, además permitirá realizar una propuesta para mejorar su uso y aplicación basado en normas de gestión de la calidad y técnicas de

comercio electrónico del b2b (negocio a negocio) aplicables al recurso humano.

El trabajo está dividido en siete capítulos, encontrando en el Capítulo Nº 1 el Planteamiento del Problema, Capítulo Nº 2 Marco Teórico y Conceptual, Capítulo Nº 3 Marco Organizacional, Capítulo Nº 4 Desarrollo del Proyecto o Marco Metodológico, Capítulo Nº 5 Análisis de los Resultados del Proyecto, Capítulo Nº 6 La Propuesta del Proyecto y Capítulo Nº 7 Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Contexto del Problema

El tránsito aéreo tiene sus orígenes con el Sr. Pedro Coll Font, quien fue el primero en establecer en el país las bases para la navegación aérea al construir un aeroplano, un aparato mas pesado que el aire, patentar su invento y exhibir su máquina voladora el 24 de julio de 1883. A partir de entonces y durante el lapso de 28 años no se registraron en el país otras referencias al respecto, excepto algunas ascensiones de globos. Luego en el año de 1912 se producen dos importantes acontecimientos que estremecieron a la sociedad venezolana:

El 14 y 19 de abril de 1912 realiza una exitosa ascensión sobre el cielo de caracas en los terrenos de su hipódromo de El Paraíso, el norteamericano Robert Masterson en un globo tipo "Montgolfier".

El segundo acontecimiento fue el de Frank Boland, contratado por el "Comité de Aviación" que dirigía el Gral. Román Delgado Chalbaud, quien sobrevuela la cuidad de caracas, desde el hipódromo de El Paraíso y el pueblo de Antemano, otorgándosele una copa ofrecida por el Diario El Universal, por ganar el primer "Rally Aéreo".

Posteriormente el 13 de Octubre de 1920 según documento número 129 de la memoria del Ministro de guerra y Marina, el presidente provisional de Venezuela Dr. Victorino Márquez Bustillo, decretó por instrucciones del Gral. Juan Vicente Gómez la constitución del personal de la Escuela de Aviación. Pero la inauguración oficial de la Organización Aeronáutica sería el 10 de Diciembre de 1920.

Dentro de su estructura la Organización Aeronáutica cuenta con una División de Recursos Humanos cuyo origen se remonta al año de 1959, cuando por decisión del Comité 1-58 del 09 de Diciembre de ese mismo año, se crea el Centro Aéreo de Instrucción (CAI). El comité Especial 1-58 tenía como objetivo sentar doctrina bajo pautas preestablecidas, para el estudio y transformación de la misión, organización y despliegue para ese momento y contexto histórico de la Institución Aeronáutica. Cumpliendo con el objetivo encomendado se procede a la creación de los Centros Aéreos Superiores para que estos organismos se abocaran a su vez, a la reestructuración de las dependencias existentes que adolecían de ciertas limitaciones. Bajo este esquema nace lo que se conoce hoy como la Dirección de Recursos Humanos.

La Organización Aeronáutica en función de mejorar la calidad de vida de su personal firma un contrato de seguro de vida colectivo con la compañía "seguros la seguridad" en el año de 1959, pudiendo tomarse en cuenta esta iniciativa como un antecedente de la facultades inherente que mas tarde asumiría la Dirección de Recursos Humanos.

Durante el año de 1961 la Presidencia de la organización, apoyó las iniciativas que tendieron al mejoramiento profesional, económico y social de los empleados, prueba de ello fue la inauguración del Centro Social con sede en Maracay. Con el paso de los años la Organización Aeronáutica fue requiriendo de personal adiestrado en las nuevas tecnologías o material volante del cual se hizo acreedor para modernizar sus flotas, por tal motivo se adiestraron tanto dentro como fuera del país pilotos, técnicos y cuanto recurso humano era necesario para mantener la operatividad y el funcionamiento de las aeronaves, labor que llevó a cabo el CAI.

La sistematización de la organización aeronáutica asumida en la década de los setenta a partir de nuevas adquisiciones de aeronaves y por ende el uso

de nuevas tecnologías, fue realizada con base a un método que vendría a cambiar su estructura organizacional, que se encontraba dispersa en algunos aspectos; dicho método permitió darle empuje al proceso de modernización llamado "el método del sistema viviente de Juranovic" utilizado por el comité 3-73, que logra engranar una metodología adecuada que permitió hacer frente a ese crecimiento y reorientarlo hacia el diseño y conducción de una organización aérea moderna. Bajo estas premisas el CAI, fue transformado en Centro Aéreo de Personal e instrucción (CAPI) en 1971. Posteriormente en 1981 como consecuencia de la actualización de los procesos normativos de la misión y funciones de la organización aeronáutica se crea el comité 4-81 el cual se encargó de modificar las Directivas tradicionales, y en consecuencia comenzó a denominarse al (CAPI) como Centro de Personal y posteriormente como Dirección de Recursos Humanos, nombre que ostenta actualmente.

La finalidad de la creación de esta dirección fue el de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y aumentar la instrucción y capacitación de todo su personal. Durante estas décadas de funcionamiento la organización ha tenido que adaptar sus procesos a la par de los cambios tecnológicos que se implementan dentro de las instituciones, e igualmente lo ha hecho esta dirección, es por ello que con el devenir de los años y adaptándose a la dinámica organizacionales, ha venido adecuando su estructura a las nuevas exigencias planteadas por la organización, asumiendo tareas propias de la administración del recurso humano, como son: formación integral de los pilotos y especialistas, capacitación del personal profesional y bienestar y seguridad social de todo sus empleados.

Delimitación del Problema.

La Dirección de Recursos Humanos tiene como misión Gerenciar el recurso humano de la institución a fin de asegurar su disponibilidad en la cantidad, calidad y oportunidad que permita el logro de los objetivos operacionales de la Institución a corto, mediano y largo plazo en función de los objetivos, políticas y Planes de la Organización Aeronáutica; entre algunas de sus funciones se puede mencionar: procesamiento de las solicitudes de cese de Servicio, prestaciones, jubilaciones, becas, subvenciones, ayudas sociales, formación integral de los pilotos y especialistas, primas por desempeño, planificación de cursos de capacitación al personal, solicitud de cambio de unidad, control de todos los registros de ingreso, etc., es decir, todas las tramitaciones que van en función de la capacitación profesional y del Bienestar y Seguridad Social del personal que labora en todas las dependencias de esta organización que tiene cedes a nivel nacional.

El proceso para las solicitudes del personal en el interior del país, se realiza a través de las dependencias de la organización ubicadas en estas regiones, que posteriormente envían la documentación a la Dirección de Recursos Humanos alojada en la ciudad de Caracas, estas solicitudes tienen un tiempo para su procesamiento y en algunas oportunidades los trámites vienen incompletos y deben ser devueltos para completar sus requisitos, esto implica tiempo que debe esperar el beneficiario y mas importante aún los costos en horas hombre que pierde la organización, ya que los profesionales se ven en la necesidad de realizar viajes a la capital para verificar el estatus de sus tramitaciones, lo que implica viáticos para el personal y horas hombre que dejan de producir para la organización.

En el año 2005 la Dirección de Recursos Humanos es asumida por una nueva gerencia y dentro de las inquietudes de este grupo directivo, estuvo el

de mejorar el servicio que presta a sus empleados, a partir de ese momento se planifica para el mes de Septiembre de ese año, unas jornadas de visitas a todas las dependencias de esta organización con la finalidad de informar al personal de las nuevas políticas de la Organización y de los beneficios de los que disponen. De la ejecución de las jornadas se evidenció que existen fallas en el flujo de información hacia los empleados, lo que se traduce en oportunidades que pierden sus trabajadores por esta causa. Motivado a esta situación, la nueva gerencia se plantea la creación de la 1era página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica, cuyo objetivo sería el de utilizar los recursos tecnológicos disponibles para informar sobre la gestión y el de mejorar el servicio prestado por esta dirección.

Para la realización de esta iniciativa se designaron dos técnicos de esta dependencia, con estudios en el área de diseño de páginas. Estos profesionales fueron los responsables por el desarrollo de la sitio Web, bajo la supervisión de la gerencia. La página se realizó con base a las políticas y directrices de la organización aeronáutica y su implementación se realizó ha partir del mes de Enero del año 2006.

En la página Web se tiene información general de todas las dependencias que integran la organización aeronáutica, información sobre las últimas actividades llevadas a cabo por la Dirección de Recursos Humanos e incluye información de los requisitos y formatos necesarios para las diferentes tramitaciones de bienestar y seguridad social de la Institución.

Con la implementación de la página Web se trato de dar solución a una problemática observada en el personal de la organización, sin embargo, a pesar de su implantación se sigue observando hasta fecha, personal del interior que se traslada hasta esta dirección para obtener información entre otras cosas de los requisitos y trámites necesarios para realizar determinada solicitud.

La visión que tiene la Dirección de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica, es ser en un corto plazo, una dependencia que se maneje con unos estándares de calidad y buen servicio para los empleados de la institución, utilizando herramientas informáticas como la página Web, que permitan el flujo de información entre todos los integrantes de la organización.

Conociendo la situación anteriormente planteada y perteneciendo la investigadora a la Dirección de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica, surge la inquietud y se presenta la investigación aplicada, que se avocará a la evaluación de la calidad de la información de la página Web de la Dirección de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica, con miras a realizar una propuesta para mejorar su uso y aplicación basado en normas de sistemas de gestión de la calidad y la iniciativa parecida a un comercio electrónico de B2B (negocio a negocio), en donde el negocio viene a ser la Organización Aeronáutica y el recurso humano el personal que allí labora. Se presentaría un campo o catálogo en donde se tendrá a disposición todos los requisitos y formatos de solicitudes de bienestar y seguridad social que se realizan en esta dirección, esta conceptualización parte del principio básico de un catálogo de productos en Internet. La intención en principio es crear una especie de "*datapool*", es decir un catálogo que lo que provee es sincronización global de los datos y que permita el flujo bidireccional, bajo unos patrones de seguridad que den garantía de la confidencialidad de la información. Esto traería beneficio tanto a la organización como al personal, ya que se reducirá los costos por horas hombre del personal que realiza viajes a la Dirección de Recursos Humanos, para buscar información referente a requisitos y formatos de tramitaciones de bienestar y seguridad social, así mismo, si se logra la implementación de la propuesta en donde se incluiría a la página el flujo bidireccional, tendríamos una gestión mucho mas rápida y efectiva de la Dirección de Recursos Humanos, aumentando los

estándares de calidad y buen servicio, lo que se traduciría en empleados mas satisfechos y por ende mas integrados con la Organización, generando un mejor clima Organizacional y un mayor sentido de pertenencia con la Institución.

Para el desarrollo de este trabajo se establecerán como límites de la investigación los siguientes: espacio, tiempo y universo. En relación al espacio, el estudio se realizará en el país, ya que esta organización es de carácter nacional y no tiene cedes fuera de nuestras fronteras. El tiempo que se dedicará a esta investigación será el correspondiente a un trimestre académico y se realizará una evaluación a partir de la implementación de la página Web en la empresa. El universo estará conformado por toda el personal que labora dentro de la Organización Aeronáutica y de los cuales se tomará una muestra representativa para la aplicación de algunas técnicas de recolección de información (cuestionarios y encuestas) que permitan la evaluación de la página Web.

El proyecto que se plantea se enmarca dentro de una investigación aplicada de tipo evaluativo, en el área de gestión del desempeño, con miras a evaluar la calidad de la información de una página Web destinada a tramitaciones de personal de una Organización Aeronáutica con miras a realizar una propuesta de mejores prácticas basadas en normas y técnicas de b2b.

Todo lo anteriormente planteado permite hacer las siguientes preguntas:

¿La página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica cumple con su propósito de ser un medio que mantenga una calidad de la información que pueda traducirse en un mejor servicio para el personal que labora en esta institución?

¿Cumple la Dirección de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica, con estándares de calidad de la información aplicables a

páginas Web?

¿Mantiene la página Web criterios de autoridad, propósito, cobertura y actualidad?

¿Es posible proponer mejoras en el servicio prestado por la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica?

Para dar respuestas a las preguntas planteadas, el presente estudio plantea los siguientes objetivos:

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad de la información de la página Web de recursos humanos y elaboración de propuesta para implantación de mejores prácticas basadas en normas y técnicas de comercio electrónico B2B (negocio a negocio) orientadas al recurso humano.

Caso de estudio: Organización Aeronáutica

Conforme al propósito de la presente investigación se formulan los siguientes objetivos específicos:

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el criterio de autoridad del documento de la página Web.
- Valorar el propósito de la página Web de Recursos Humanos de la Institución.
- Determinar la cobertura de la fuente de la página Web de la Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica.
- Precisar la actualidad de la fuente de la página Web objeto de estudio.
- Realizar el diagnóstico de la calidad de la información de la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica.
- Realizar una propuesta para mejorar el uso y aplicación de la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica basadas en normas de Gestión de la Calidad y técnicas de comercio electrónico B2B (negocio a negocio) orientadas al recurso humano.

IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La creación de la Dirección de Recursos Humanos dentro de la Organización Aeronáutica, tuvo como finalidad mejorar la calidad de vida y aumentar la instrucción y capacitación de todo su personal. Es por ello que durante las décadas de funcionamiento desde su instauración hasta la fecha actual, la Organización ha tenido que adaptar sus procesos a la par de los cambios tecnológicos que se han generado, asimismo, esta dirección, con el devenir de los años y adaptándose a la dinámica organizacionales, ha venido adecuando su estructura a las nuevas exigencias planteadas por la organización, asumiendo tareas propias de la administración del recurso humano.

La Dirección de Recursos Humanos tiene como misión Gerenciar el recurso humano de la institución a fin de asegurar su disponibilidad en la cantidad, calidad y oportunidad que permita el logro de los objetivos operacionales de la Institución a corto, mediano y largo plazo en función de los objetivos, políticas y Planes de la Organización Aeronáutica; esta misión se cumple dentro de la institución, pero se han observado fallas en el flujo de información que son de interés para el personal, que a su vez se traducen en demoras en los procesos que realiza esta dirección y en costos de horas hombre que pierde la Organización, por traslado del personal a esta dependencia para buscar información sobre las diferentes solicitudes que se realizan en esta dirección.

La situación anteriormente planteada se trató de solventar con la creación e implementación de la primera página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica. En el sitio Web instalado en enero de 2006, se tiene información de las actividades realizadas por esta dirección, información general, así como los formatos y requisitos para las diferentes tramitaciones de bienestar y seguridad social que dispone el personal. Sin

embargo a pesar de su implementación, hasta la fecha no se han logrado los resultados esperados, por cuanto se sigue observando personal que se traslada desde el interior a esta dependencia para buscar información. Es por ello que se plantea la importancia del presente trabajo que se avocará a evaluar la calidad de la información de la página Web de Recursos humanos de la Organización Aeronáutica, con miras a encontrar respuestas a la problemática planteada, permitiendo hacer una propuesta de mejores prácticas para ampliar su uso y funcionamiento.

Es importante tener presente que en toda organización la información es un activo valioso, que debe administrarse y proteger con mucho cuidado porque representa el resultado de haber organizado y analizado los datos de alguna manera y con un propósito. La información que reciba cada integrante de una institución debe ser relevante para sus funciones y labores. Una cantidad razonable de información contribuye a la productividad, en lugar de disminuirla y genera la toma de decisiones oportunas y la posibilidad de acceder a oportunidades en el ámbito laboral.

Cuando se habla de información es significativo que la misma sea de calidad, entendiendo que este concepto se asocia a el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las expectativas establecidas, por ello se establecen estándares o criterios mayormente aceptados, que aplicados a evaluar la calidad de la información permitan medir un medio Web.

Al referirse a la gestión de la calidad del proyecto, el PMI (Project Management Institute) en la guía del PMBOK, explica lo siguiente:
"Los procesos de gestión de la calidad del proyecto incluyen todas las actividades de la organización ejecutantes que determinan la política, los objetivos y las responsabilidades relativas a la calidad, de modo que el proyecto satisfaga todas las necesidades por las cuales se emprendió. Implementa el Sistema de Gestión de la Calidad a través de de la política, los

procedimientos y los procesos de planificación de calidad, aseguramiento de la calidad y control de la calidad, con actividades de mejora continua de los procesos que se realizan durante todo el proyecto, según corresponda".

La Guía del PMBOK (2004) también proporciona y promueve un vocabulario común para analizar, escribir y aplicar la dirección de proyectos. Esta norma no es un compendio total de todos los conocimientos, y solamente aborda proyectos individuales, así como los procesos de gestión de proyectos generalmente reconocidos como buenas prácticas. .[1]

En la organización Aeronáutica a pesar de la implementación de la página Web, se sigue observando hasta la presente, personal que se traslada para obtener información que tienen disponible a través del sitio Web, situación que se traduce en costo de horas hombre que pierde la organización por este factor, además de los riesgos en que incurre el personal al desplazarse por carreteras y autopista para llegar a esta dependencia.

En toda institución el capital humano es su recurso mas preciado, es por ello que todo aquello que se realice en pro de su bienestar, se verá retribuido en un clima organizacional favorable para la empresa y en empleados mas comprometidos con la organización. Toda institución debería atender las necesidades o reclamos de sus empleados, porque esto puede generar un efecto multiplicar negativo entre sus trabajadores, que se trasladará al funcionamiento de la empresa.

El mundo actual se mueve a pasos agigantados y cada día adquiriere más complejidad y se vuelve más exigente. Desde los años 80's se observan cambios que han afectado drásticamente la forma de vida; los adelantos tecnológicos ocurren diariamente, la globalización es un fenómeno mundial

[1] Existen otras normas sobre madurez de la dirección de proyectos de la organización, competencias del Gerente de proyecto y otros temas que abordan lo que generalmente se reconoce como buenas prácticas en estas áreas, las cuales se deberán consultar para obtener información adicional y comprender mejor el más amplio contexto en el cual se realizan los proyectos.

que esta afectando la economía de los países y en especial los menos desarrollados. Estos cambios en el entorno obligan a las organizaciones a replantear sus estrategias y consecuentemente su modo de manejar el personal. Es por ello que cada día surgen nuevos modelos para mejorar el comportamiento organizacional, un ejemplo de ello lo constituye el modelo del ciclo de mejoramiento continuo de las 4-P, en donde se aprecia que sus cuatro pilares son: personas, productos, procesos y productividad. Este modelo hace énfasis en el contexto estratégico amplio de administradores de personal. Aunque éstas son de hecho la clave del éxito organizacional, también se requiere la buena administración de otros factores, como la planificación, tecnología y finanzas. Por añadiría, el modelo 4-P subrayar la importancia del mejoramiento continuo, día a día, en todos los aspectos de las actividades organizacionales, a fin de hacer frente a clientes mas exigentes y competencias mas intensa.

Analizando el modelo anterior para el caso de estudio, se evidencia que existen fallas en el flujo de la información, que produce demoras en la planificación, retardos en los procesos, menor productividad de esta dirección, afectando a las personas que conforman la organización; así mismo, existen gastos en horas hombre que pierde la institución por esta causa y una herramienta Web que no ha dado los resultados esperados; por otro lado teniendo presente lo importante que es el capital humano y el manejo de una información de calidad, oportuna y relevante, es que se plantea la presente investigación que permitirá evaluar la calidad de la información de la página Web de Recursos Humanos de la Organización y encontrar respuestas a la problemática planteada, permitiendo hacer una propuesta de mejores practicas para ampliar su uso y funcionamiento, basado en normas de gestión de la calidad y técnica de comercio electrónico B2B (negocio a negocio) orientados al recurso humano, con lo que se espera mejorar los procesos de esta Dirección y el bienestar del personal.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

Antecedentes de la Investigación.

Los antecedentes de la investigación son todas aquellas investigaciones que se han hecho sobre el tema y que servirán para alcanzar e interpretar los datos e información obtenida en la investigación. En tal sentido, Tamayo (1998) señala ".... En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de la investigación o trabajo realizados sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación...." (p.73).

Para el trabajo formulado se consideraron estudios relacionados con el tema a desarrollar, de las cuales se obtuvieron datos o procedimientos que sirvieron de soporte al desarrollo de la investigación. A continuación se mencionan algunos trabajos realizados en el postgrado de Gerencia de Proyecto de la Universidad Católica Andrés Bello, relacionados con la calidad, que sirvieron como antecedentes de la investigación. En ella se expresa los aspectos más importantes de cada documento y sus respectivos comentarios según el caso.

El trabajo realizado por Rivas (2005) comprende el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, acorde con las características y necesidades propias de la pequeña y mediana empresa en Cuidad Guayana; se genera como respuesta para incentivar y aumentar la competitividad, eficiencia en los procesos, reducción de pérdidas y costos, a fin de brindar un servicio que cumpla con los requerimientos e intereses del cliente, esperando con ello mejorar el desempeño y productividad tanto de estas empresas como el de sus clientes.

La autora destaca el concepto de mejora continua como proceso según el cual empresarios y gerentes utilizan el recurso humano y la información relevante para producir constantes mejoras incrementales en todo los aspectos que valoran al cliente, asimismo, plantea el tema de la competitividad como una de las prioridades para la pequeña y mediana empresa, en donde la importancia radica en la capacidad para ofrecer mayor valor a un costo menor.

EL estudio de Rozotto (1995) presenta una metodología orientada al gerente actual y encaminada para dirigir su empresa con Calidad Total, para utilizar las herramientas gerenciales necesarias de acuerdo a su desarrollo y para prepararse a enfrentar un futuro incierto y desconocido.

El proyecto "Sistema de Gestión de la Calidad Total", se realizó con una orientación hacia el Control de Calidad, con la introducción de metodologías propias que se adaptan a las necesidades y valores culturales de América Latina.

En este trabajo se destaca la obtención de resultados positivos en algunas empresas; causado principalmente, por un convencimiento y compromiso gerencial y por las técnicas de gestión gerencial adaptadas al medio. También se encontraron resultados mixtos, causados principalmente por falta de un compromiso gerencial y resistencia al cambio.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

Manejo de la Información para el Mejoramiento de los Procesos.

Para tener un control efectivo de los procesos dentro de una organización, se deben aplicar medidas correctivas antes de que la desviación de plan o la norma sea demasiado grande. Por lo tanto la información ofrecida por un sistema de información debe estar al alcance de la persona indicada, en el momento oportuno, para que se emprendan medidas adecuadas.

Para algunos autores, la información es un activo valioso, que se debe administrar y proteger con gran cuidado, aunque se suele utilizar los términos datos e información indistintamente, existe una diferencia entre estos dos conceptos. Los datos son cifras y hechos crudos sin analizar, sobre circunstancias, como la cantidad de proyectos de compras vía adjudicación directa procesados en un determinado tiempo. La información, por otra parte, es el resultado de haber organizado y analizado los datos de alguna manera y con un propósito.

La información debe ser suficiente para la toma de decisiones exactas y oportunas. No obstante, si se recibe más información de la que se pueda usar en forma productiva con frecuencia la información se convierte en irrelevante o inútil, lo que puede determinar en que se pasen por alto información sobre problemas graves.

Cuanto más exacta es la información, mayor será su calidad y confiabilidad para la toma de decisiones. La calidad de la información deseada puede estar relacionada con el costo.

La información que reciba cada integrante de la organización debe ser relevante para sus funciones y labores. Una cantidad razonable de

información oportuna y relevante contribuye a la productividad, en lugar de disminuiría.

Por lo tanto el manejo de la información es un factor fundamental en el mejoramiento de los procesos de la organización; la evaluación y análisis dependen de su calidad, oportunidad, cantidad y relevancia.

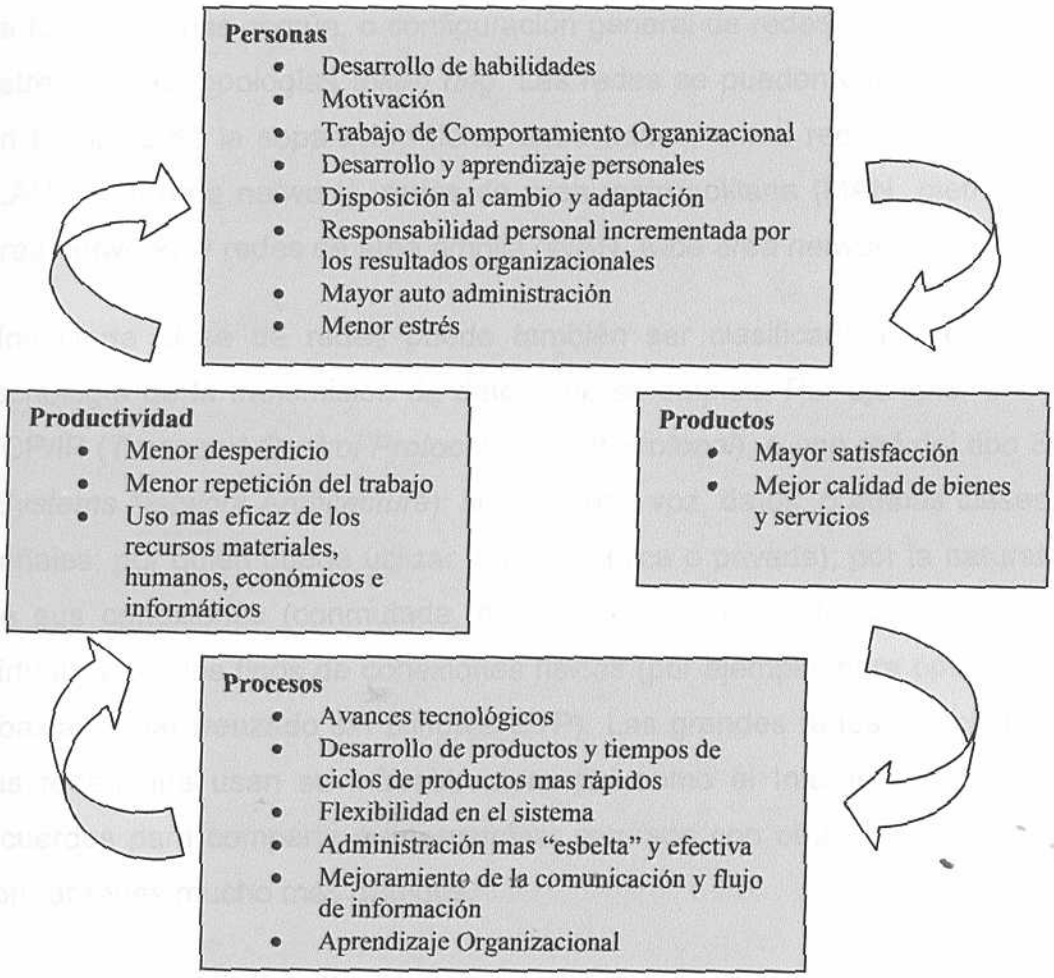
En este sentido Senn, J (1998), afirma que la información afecta el desempeño de la organización, de las áreas que la componen y de las personas que conforman las áreas. El comportamiento de estos factores es probabilístico y no determinístico, y la manera más efectiva, si no la única, de reducir la incertidumbre a niveles razonables es a través de una información administrable.

Además menciona que algunas de las causas de la necesidad de información son las siguientes:

- La explosión de la información.
- La creciente complejidad de la administración.
- El ritmo rápido del cambio.
- La interdependencia de la Unidades que conforman la organización.
- El reconocimiento de la información como recurso.
- La evolución y disponibilidad de la tecnología informática
- El mejoramiento de los procedimientos que conforman los procesos de la organización.
- La necesidad de desarrollo de las organizaciones y de las personas.

Ciclo de mejoramiento continúo de las 4-P. De acuerdo a Kinicki, A., y Kreitner, R. (2003) se enfoca en: personas, productos, procesos y productividad. Este modelo hace énfasis en el contexto estratégico amplio de administradores de personal. Aunque éstas son de hecho la clave del éxito organizacional, también se requiere la buena administración de otros factores, como la planificación, tecnología y finanzas. Por añadiría, el modelo 4-P subrayar la importancia del mejoramiento continuo, día a día, en todos los aspectos de las actividades organizacionales, a fin de hacer frente a clientes mas exigentes y competencias mas intensa. (p.9)

Figura 1. Ciclo de mejoramiento continúo de las 4-P



Fuente: Kinicki, A., Kreitner, R. (2003).

Para permitir el intercambio ilimitado de información se diseño e implementó la Internet, que es una herramienta que facilita esta transferencia entre personas de diferentes localidades geográficas. Para hablar de este término primero se debe conocer que se entiende por la red y por otros conceptos que se utilizarán a lo largo del trabajo. [2]

La Red.

En términos de tecnologías de información, una red es una serie de puntos o nodos interconectados por algún medio físico de comunicación. Las redes pueden interconectarse con otras redes y contener sub-redes.

La topología más común, o configuración general de redes, incluye el bus, la estrella, y las topologías *token ring*. Las redes se pueden clasificar también en términos de la separación física entre nodos, como redes de área local (LAN, *local area network*), redes de área metropolitana (MAN, *metropolitan area network*), y redes de área amplia (WAN, *wide area network*).

Una cierta clase de redes puede también ser clasificada por el tipo de tecnología de la transmisión de datos que se emplea. Por ejemplo, una red TCP/IP (*Transport Control Protocol/Internet Protocol*), o una red del tipo SNA (*Systems Network Architecture*); si transporta voz, datos, o ambas clases de señales; por quién puede utilizar la red (pública o privada); por la naturaleza de sus conexiones (conmutada, dedicada o no dedicada, o por conexión virtual); y por los tipos de conexiones físicas (por ejemplo, fibra óptica, cable coaxial, y par trenzado sin blindaje UTP). Las grandes redes de telefonía y las redes que usan su infraestructura (tal como el Internet) disponen de acuerdos para compartir e intercambiar recursos con otras compañías para formar redes mucho más grandes.

[2] Estos términos se desarrollaron en base a créditos de artículos de Internet que hacen referencias a los mismos: http://www.informaticamilenium.com.mx/Paginas/espanol/sitioweb.htm#dinternet.

Internet

El Internet conocido también como red de redes y algunas veces llamado simplemente "La Red", es un sistema mundial de redes de computadoras, un conjunto integrado por las diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual un usuario en cualquier computadora puede, en caso de contar con los permisos apropiados, acceder a la información de otra computadora y poder tener inclusive comunicación directa con otros usuarios en otras computadoras.

Fue concebido por la agencia de nombre ARPA (*Advanced Research Projects Agency*) dentro del Departamento de Defensa del gobierno de los Estados Unidos en el año de 1969, como consecuencia del lanzamiento, en 1957 por parte de la Unión Soviética, del primer satélite artificial *"El Sputnik"*, y se le conocía inicialmente como ARPANET. El propósito original fue crear una red que permitiera a los investigadores en un *Campus* poder comunicarse a través de los sistemas de cómputo con investigadores en otras Universidades.

Hoy en día, la 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, el Internet usa parte del total de recursos actualmente existentes en las redes de telecomunicaciones. Técnicamente, lo que distingue al Internet es el uso del protocolo de comunicación llamado TCP/IP (*Transmission Control Protocol / Internet Protocol*).

Para muchos usuarios del Internet, el correo electrónico (e-mail) ha reemplazado prácticamente al servicio postal para breves mensajes por escrito. El correo electrónico es la aplicación de mayor uso en la red. También se pueden realizar conversaciones "en vivo" con otros usuarios en otras localidades usando el IRC (*Internet Relay Chat*). Más recientemente, el

software y hardware para telefonía en Internet permite conversaciones de voz en línea.

Web

World Wide Web, o simplemente Web, es el universo de información accesible a través de Internet, una fuente inagotable del conocimiento humano.

El componente más usado en el Internet es definitivamente el Web. Su característica sobresaliente es el texto remarcado, un método para referencias cruzadas instantáneas. En la mayoría de los Sitios Web, ciertas palabras aparecen en texto de otro color diferente al resto del documento. Por lo general, este texto es subrayado. Al seleccionar una palabra o frase, uno es transferido al sitio o página relacionada a esa frase. En algunas ocasiones hay botones, imágenes, o porciones de imágenes que pueden activarse mediante un clic. Si la persona mueve el apuntador sobre el contenido del documento y el apuntador cambia a un símbolo con una mano, eso indica que puede realizar un clic para ser transferido a otro sitio.

Usando el Web, se tiene acceso a millones de páginas de información. La exploración en el Web se realiza por medio de un software especial denominado Browser o Explorador. La apariencia de un Sitio Web puede variar ligeramente dependiendo del explorador que use. Así mismo, las versiones más recientes disponen de una funcionalidad mucho mayor tal como animación, realidad virtual, sonido y música.

Página Web

Una página de Internet o página Web es un documento electrónico que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a la

red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualesquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones y que cuente con los permisos apropiados para hacerlo.

Una página Web es la unidad básica del World Wide Web. Esta tiene la característica peculiar de que el texto se combina con imágenes para hacer que el documento sea dinámico y permita que se puedan ejecutar diferentes acciones, una tras otra, a través de la selección de texto remarcado o de las imágenes, acción que puede conducir a otra sección dentro del documento, abrir otra página Web, iniciar un mensaje de correo electrónico o transportarnos a otro Sitio Web totalmente distinto a través de sus hipervínculos.

Estos documentos pueden ser elaborados por los gobiernos, instituciones educativas, instituciones públicas o privadas, empresas o cualquier otro tipo de asociación, y por las propias personas en lo individual.

Sitio Web

Es un conjunto de archivos electrónicos y páginas Web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, generalmente denominada *home page*, con un nombre de dominio y dirección en Internet específicos.

Empleados por las instituciones públicas y privadas, organizaciones e individuos para comunicarse con el mundo entero. En el caso particular de las empresas, este mensaje tiene que ver con la oferta de sus bienes y servicios a través de Internet, y en general para incrementar sus funciones de mercadotecnia.

Al igual que los edificios, oficinas y casas, los Sitios Web requieren de una dirección particular para que los usuarios puedan acceder a la información contenida en ellos. Estas direcciones, o URLs (por sus siglas en inglés *Uniform Resource Locator*), aparecen cotidianamente en todos los medios de comunicación como son prensa escrita, radio, televisión, revistas, publicaciones técnicas y en el propio Internet a través de los motores de búsqueda (por su denominación en inglés *search engines*). Los nombres de estos sitios Web obedecen a un sistema mundial de nomenclatura y están regidos por el ICANN (*Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*).

Los Sitios Web pueden ser de diversos géneros, destacando los sitios de negocios, servicio, comercio electrónico en línea, imagen corporativa, entretenimiento y sitios informativos.

Portal

Portal es un término, sinónimo de puente, para referirse a un Sitio Web que sirve o pretende servir como un sitio principal de partida para las personas que se conectan al World Wide Web. Son sitios que los usuarios tienden a visitar como sitios ancla. Los portales tienen gran reconocimiento en Internet por el poder de influencia que tienen sobre grandes comunidades.

La idea es emplear estos portales para localizar la información y los sitios que nos interesan y de ahí comenzar nuestra actividad en Internet. Un Sitio Web no alcanza el rango de portal sólo por tratarse de un sitio robusto o por contener información relevante. Un portal es mas bien una plataforma de despegue para la navegación en el Web.

Hospedaje Web

Es el servicio de almacenamiento, acceso y mantenimiento de los archivos que integran un Sitio Web. Más importante que el espacio en disco provisto para estos archivos, es el acceso rápido al Internet lo que adquiere mayor relevancia. Una empresa que pretenda hospedar su Sitio Web en sus propias instalaciones, requiera invertir una fuerte cantidad en recursos de equipos, sistemas y medios de comunicación generalmente caros. Los servicios de Hospedaje Web permiten a las compañías compartir el costo de una conexión rápida a Internet.

Cuando un Sitio Web llega a ser muy robusto, es muy probable que el servidor Web en el que se encuentren instalados los archivos electrónicos que lo integran, sea dedicado única y exclusivamente a atender a este sitio. Este servicio se conoce como Hospedaje Web dedicado. En este caso, el equipo de cómputo que funciona como servidor Web puede ser propiedad de la empresa que publica el Sitio Web o del propio proveedor de Internet.

Correo Electrónico

El correo electrónico (*email, electronic mail*) es el intercambio de mensajes almacenados en computadora por medio de las telecomunicaciones. Los mensajes de correo electrónico se codifican por lo general en formato de texto ASCII (*American Standard Code for Information Interchange*). Sin embargo, se pueden también enviar archivos en otros formatos, tales como imágenes gráficas y archivos de sonidos, los cuales son transferidos como archivos anexos en formato binario. El correo electrónico representa una de las primeras aplicaciones del Internet y sigue siendo la de mayor uso. Un alto porcentaje del tráfico total en el Internet se debe al correo electrónico. El correo electrónico puede ser también intercambiado entre usuarios de proveedores privados de servicios en línea, tales como *America On Line y*

Compuserve, y aquellos conectados a través de otros medios diferentes al Internet, redes públicas y privadas.

Buscador o Motor de Búsqueda

Es un conjunto de programas coordinados que se encargan de visitar cada uno de los sitios que integran el Web, empleando los propios hipervínculos contenidos en las páginas Web para buscar y leer otros sitios, crear un enorme índice de todas las páginas que han sido leídas y registradas, llamado comúnmente catálogo, y mantener una copia actualizada de toda esta información, para luego presentar direcciones en Internet como resultado de las peticiones de búsqueda solicitadas por las personas que usan estos servicios de localización de páginas.

Virus

Un virus es un bloque de código de programación, generalmente disfrazado como un documento, que causa un efecto inesperado y por lo general indeseable al estar presente en un sistema de cómputo. Un virus se diseña con frecuencia para que se propague en forma automática hacia otros usuarios de cómputo. Los virus pueden ser transmitidos a través de documentos anexos en correo electrónico, como transferencias directas al bajar archivos de Internet, o al estar presentes en un disquete o un CD. El transmisor de estos archivos infectados a menudo no tiene conocimiento del virus. Algunos virus manifiestan su presencia tan pronto como se ejecuta su código; otros permanecen latentes hasta que ciertas circunstancias hacen que su código sea ejecutado por el sistema de cómputo infectado. Algunos virus son inofensivos en su propósito y efecto, pero otros pueden ser enormemente dañinos, eliminado archivos o provocando que su disco, disquete o CD requiera ser formateado nuevamente, con la subsiguiente pérdida parcial o total de su información.

La Comunicación en Internet.

Por su misma naturaleza, Internet fue diseñado para permitir el intercambio ilimitado de información. No existen reglas o procedimientos que gobiernen el tipo o la calidad de la información que una persona o entidad pueda poner en Internet. Los sitios de la Red pueden contener información basada en hechos, opiniones, datos, ideas, publicidad, auto promoción, o fines comerciales. Cualquiera que pueda crear su propia página Web o que pueda pagar a alguien para crearla, puede poner información en Internet. Cada persona no solo selecciona el tema sobre el cual desea escribir, sino que también decide el diseño de la página y hasta qué punto la información suministrada tiene credibilidad.

Las páginas electrónicas tienen más de una década de funcionamiento, y en ese poco tiempo han registrado un crecimiento acelerado, desordenado, carente de regulación y estándares de control de calidad. La búsqueda de calidad ha hecho necesario formular propuestas para evaluar la información que se distribuyen vía Internet, que incluyen, además de los criterios existentes utilizados en medios impresos elementos para evaluar algunas particularidades de la información en línea.

Cada vez son más las personas que publican páginas electrónicas de diversos tópicos sin ser sometidas a una evaluación previa por parte de editores o profesionales en la materia. Bajo esta perspectiva, el punto clave para enfrentar este problema es la evaluación de la información en línea, proceso que se remonta a la evaluación de los medios tradicionales. En este sentido se deben acondicionar todos los elementos que caracterizan un proceso de evaluación (calidad del contenido, profundidad, exactitud, objetividad, reconocimiento del autor, actualidad del tema, etc.), a los correspondientes del medio en línea (funcionalidad, credibilidad de lo que allí

se refleja, registros de acceso, navegación y organización, incluso, algo tan sencillo como la actualidad de los enlaces, etc. López (2003).

Niveles y criterios de evaluación en la comunicación web.

Si se presta atención a la relación que se establece entre el usuario y el *website*, se puede distinguir cinco niveles en la comunicación Web según Martí y Diago, G. (2003): 1.Legalidad, 2. Acceso y Visibilidad, 3. Composición, 4. Integración e Innovación, 5. Adecuación y Eficacia.

El primer nivel es Legalidad. En él se integran aspectos que fundamentalmente hacen referencia a dos cuestiones: la necesidad de cumplir los requisitos de *copyright* y la necesidad de practicar el respeto hacia los derechos humanos.

El nivel de Acceso y Visibilidad hace referencia a dos áreas diferenciadas (aunque interrelacionadas) en lo que se refiere a la relación que se establece entre el documento Web y el usuario. Acceso integra a su vez diferentes niveles que no se explicará con detalle en este texto pero sí se diferencia los aspectos que surgen de manera más clara de la relación que se establece entre el documento Web y el sistema informático a través del cual se va a acceder a él. De considerar la relación que se establece entre el documento Web y el usuario nace la necesidad de que dicho documento Web cumpla requerimientos que posibiliten que sea utilizado por todo tipo de personas, que se presenten los enlaces de manera que se diferencien cómodamente, o que el texto destaque sobre el color de fondo.

Al fijar la atención en la relación que se establece entre el documento Web y el sistema informático a través del que se va a acceder a él, se plantean necesidades como que el website pueda ser visto a través de una pantalla

con una resolución estándar o que incluya la posibilidad de descargar programas si fuesen necesarios para su uso.

El nivel Composición implica la consideración de cuestiones relativas a la estructuración y la presentación del documento Web. En este nivel adquieren importancia cuestiones como que las secciones o categorías que se utilizan para agrupar los tópicos tratados sean interpretadas de manera sencilla o que haya un equilibrio entre imágenes y texto.

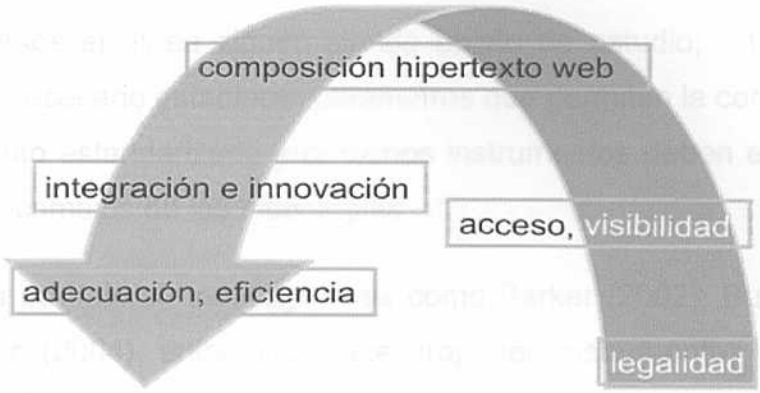
Integración e Innovación es el uso adecuado de los elementos hacia un mismo propósito. Integración mide si los recursos de audio y video, por ejemplo, se utilizan de manera coherente dentro del conjunto del Web. Innovación se refiere a los elementos que posibilitan y animan la participación del usuario como son los *chats*, los foros, los libros de visitas, las secciones de comentarios, etc.

Por último, el nivel que se denomina Adecuación y Eficacia puede presentar diferencias en su significado en función del tipo de documento que se este evaluando. Así, si nos referimos al documento Web de una empresa que tiene presencia en otros medios, la adecuación puede traducirse en que se siga el manual de estilo que posee.

Eficacia está en relación con que el creador del documento Web consiga sus propósitos a través de la misma, que se adecue e, incluso rediseñe para satisfacer a su tipo o tipos de usuarios.

Para evaluar la eficacia de un *website* se dispone de herramientas que pueden ayudar. Así, se puede saber cuántos usuarios visitan el documento Web, cuántos se registran, cuántos solicitan un boletín o cuántos participan en un foro (si se integran estas opciones).

Figura 2: Cinco niveles en la comunicación Web.



Fuente: Martí y Diago, G. (2003)

A través de los cinco niveles planteados, resulta útil la identificación de criterios de evaluación que permitan evaluar con más detalle aspectos esenciales en la comunicación Web.

Surge entonces la necesidad de ofrecer un instrumento que permita al académico y en general a todo el usuario de la red, evaluar la información en línea, partiendo de estándares establecidos en la evaluación tradicional, que por más de tres décadas han certificado la calidad de la información impresa. Las primeras propuestas en materia de evaluación de páginas Web, se generaron a mediados de los años noventa. Es en esta época cuando Internet deja la exclusividad del mundo científico y abre sus puertas a un ilimitado número de usuarios, dando origen a gran diversidad de contenidos electrónicos. En este contexto, investigadores como Grassian (1995), Alexander y Tate (1996), Beck (1997) y Smith (1997), dan a conocer las primeras propuestas sobre la evaluación de páginas electrónicas e investigadores como Codina (2000), Merlo (2003), Lugo y Hernández (2004)

han retomado trabajos de las primeras propuestas planteando principalmente tres argumentos:

a) Los recursos en línea siguen siendo objeto de estudio; b) cada vez resulta más necesario establecer parámetros que permitan la construcción de un instrumento estandarizado y c) dichos instrumentos deben evolucionar a la par de los cambios de las tecnologías.

A esta línea se unieron investigadores como Barker (2002), Burns (2002) y Gómez-Diago (2004), entre otros, que proponen instrumentos para evaluar páginas electrónicas en dos modalidades, tales como lista de cotejo y cuestionario exploratorios:

· Lista de cotejo. Se presenta como un listado de indicadores, agrupados en bloques llamados criterios que en su conjunto funcionan como guía para que el usuario conozca lo que debe encontrar en el documento que consulta y así evaluar su calidad. En su mayoría los indicadores se presentan como preguntas concretas.

· Cuestionario exploratorio. Se componen de una serie de preguntas abiertas que evalúan de manera general la información en línea, en su mayoría este tipo de preguntas carecen de clasificación por criterio.

La autora Sarah Burns cuenta con dos artículos sobre el tema, *Evaluating Resources* (2002) y *Web Site Evaluation Worksheet* (2000). En el primero, expone al usuario la importancia de evaluar la información que proviene de la red, ya sea impresa o electrónica, especialmente si fue seleccionada desde un buscador. También puntualiza que tradicionalmente la información impresa ha sido evaluada por cinco criterios: exactitud, autoridad, objetividad, actualidad y cobertura.

Dalhousie University Libraries en su artículo *Criteria for Evaluating Web Resources* (1999b), presenta una serie de criterios para evaluar la calidad de páginas electrónicas similares a los que utilizan Alexander y Tate (1996), Beck (1997) y Kapoun (1998), agregando un criterio más que es el propósito, cumpliendo así la serie de criterios que integran el instrumento.

A diferencia del conjunto de autores antes mencionado, Dalhousie University Libraries (1999a), ofrece al usuario la descripción de cada criterio, así como, una lista de cotejo para evaluar sitios Web (1999a), misma que se caracteriza por presentar los indicadores en preguntas abiertas, tal como se observa en el anexo 1.

Hasta este punto, se puede considerar que el instrumento de Dalhousie University Libraries (1999a) es una de las mejores propuestas, ya que ofrece al usuario las herramientas necesarias para realizar una evaluación rápida y sencilla, evitando confusiones y pérdidas de tiempo al consultar y seleccionar fuentes de información en línea. Se podría pensar que existe una contradicción cuando se ha mencionado, que trabajos de Alexander y Tate (1995) y Smith (1997) son de los más importantes y relevantes, y lo siguen siendo, sin embargo, la tecnología ofrece cada día nuevos recursos y avances, de la misma manera los instrumentos de evaluación han evolucionado. Lo que indica que actualmente se cuenta con autores que han superado a los anteriores.

Para efecto del trabajo se usarán los criterios más utilizados y estandarizados para evaluación de páginas electrónicas y se manejará el instrumento de la Dalhousie University Libraries que utiliza los criterios de: autoridad, propósito, cobertura y actualidad, adicionalmente se utilizará un cuestionario realizado por la autora y validado por expertos.

El Project Management Institute (PMI).

Es considerado la asociación profesional para la gestión de proyectos sin fines de lucro más grande del mundo, con más de 200,000 miembros en 125 países. Su oficina central está ubicada en la localidad de Newtown Square, a las afueras de la ciudad de Filadelfia en Pennsylvania, Estados Unidos. Entre sus principales objetivos se encuentran formular estándares profesionales, generar conocimiento a través de la investigación, y promover la Gestión de Proyectos como profesión a través de sus programas de certificación. (PMI, 2004).

La Guía del PMBOK.

Desarrollada por el *Project Management Institute*, contiene una descripción general de los fundamentos de la Gestión de Proyectos reconocidos como buenas prácticas. Actualmente en su última edición, es el único estándar ANSI para la gestión de proyectos. Todos los programas educativos y certificaciones brindadas por el PMI están estrechamente relacionados con el PMBOK.

El PMI en el PMBOK (2004) al referirse a la gestión de la calidad del proyecto, explica lo siguiente:

"Los procesos de gestión de la calidad del proyecto incluyen todas las actividades de la organización ejecutantes que determinan la política, los objetivos y las responsabilidades relativas a la calidad, de modo que el proyecto satisfaga todas las necesidades por las cuales se emprendió. Implementa el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la política, los procedimientos y los procesos de planificación de calidad, aseguramiento de la calidad y control de la calidad, con actividades de mejora continua de los procesos que se realizan durante todo el proyecto, según corresponda".

Tabla 1.- Correspondencia de los Procesos de Gerencia de Proyecto y las Áreas del Conocimiento

Procesos en las áreas de conocimiento	Grupos de Procesos en Gerencia de Proyectos				
	Procesos de Iniciación	**Procesos de Planificación**	**Proceso de Ejecución**	**Procesos de Control**	**Procesos de Cierre**
Gerencia de Integración	Desarrollar el acta de constitución del proyecto. Desarrollar el enunciado del alcance preliminar del Proyecto	Desarrollar el Plan de Gestión del Proyecto	Dirigir y Gestionar la Ejecución del Proyecto	Supervisar y Controlar el trabajo del Proyecto	Cerrar Proyecto
Gerencia del Alcance		Planificación del Alcance Definición del Alcance Crear EDT		Verificación del Alcance Control del Alcance	
Gerencia del Tiempo		Definición de las actividades Establecimiento de la secuencia de las actividades Estimación de Recursos de las actividades Estimación de Duración de las actividades Desarrollo del Cronograma		Control del Cronograma	
Gerencia de Costos	Estimación de Costos Preparación del Presupuesto de Costos			Control de Costos	
Gerencia de la Calidad	Planificación de la Calidad	Realizar aseguramiento de la Calidad		Realizar el control de la Calidad	
Gerencia de Recursos Humanos		Planificación de los Recursos Humanos	Adquirir el Equipo de Proyecto Desarrollar el Equipo de Proyecto	Gestionar el Equipo de Proyecto	
Gerencia de las Comunicaciones		Planificación de las Comunicaciones	Distribución de la información	Informar el rendimiento Gestión de los interesados	
Gerencia del Riesgo		Planificación de la Gerencia del Riesgo Identificación de Riesgos Análisis Cualitativo y Cuantitativo de Riesgos Planificación de la respuesta a los Riesgos		Seguimiento y Control de Riesgos	
Gerencia de Procura		Planificar las compras y adquisiciones Planificar la Contratación	Solicitar respuesta a los proveedores Selección de proveedores	Administración del Contrato	Cierre del Contrato

Fuente: PMBOK (2004)

B2B (Business To Business)

Según Wikipedia la enciclopedia libre, últimamente se ven muchas agrupaciones extrañas de letras que incluyen el número 2. Por ejemplo: B2B, B2C, P2P y un largo etcétera. Por el momento, se trata siempre de siglas inglesas.

La clave para interpretarlas es fonética (fonética del inglés, claro): el 2 se lee *two*, cuya pronunciación resulta próxima a la preposición *to,* que se traduce como "a". Muchas lenguas presentan semejantes juegos de palabras, en los que surgen expresiones familiares al leer signos más o menos cabalísticos.

Quizás la más famosa de estas fórmulas con 2 haya sido B2B, cuyo significado es *business to business* (a veces también aparece como BTB). La expresión se aplica a aquellos sitios de comercio electrónico o *vortales* (portales verticales) que no están destinados al consumidor, sino a transacciones entre compañías.

El comercio electrónico es una utilidad más que aporta Internet y que ha experimentado un gran auge en los últimos años. El B2B ha venido impulsado fundamentalmente por la creación de portales para agrupar compradores. Así, encontramos, por ejemplo portales de empresas de automoción, alimentación, químicas u hostelería, entre otros. Las compañías se agrupan para crear dichas páginas aglutinando fuerzas lo que les permite negociar en mejores condiciones. El mantenimiento de las páginas se produce pidiendo un canon por cotizar o cobrando a los socios una comisión del negocio realizado en el portal.

La comercialización de productos entre empresas vía electrónica ha sido uno de los conceptos más alentadores y respaldados financieramente en Internet, pero aun significa uno de los retos más grandes para cualquier empresa que desee emplearlos.

Normas

Según Bitteel & Ramsey (2002), el desarrollo de normas estándar es un proceso complejo e interrelacionado, puede ser desarrollado por una organización para satisfacer sus necesidades o servir de base para una norma estándar a nivel nacional o internacional.

Existen organizaciones principales (no gubernamentales) que coordinan el desarrollo y aprueban gran parte de las normas estándar internacionales voluntarias utilizadas en todo el mundo. Estas son las Organizaciones Internacionales utilizadas en todo el mundo, y se mencionan a continuación:

España.....	Agencia Española de Normalización (AENOR)
Alemania.....	Norma Industrial Alemana (DIN)
Estados Unidos.....	Instituto Nacional de Estandarización Americana (ANSI)
Francia.....	Asociación Francesa de Normalización (AFNOR)
Unión Europea.....	Normalización Europea (EN)

Las normas estándar abarcan prácticamente todos los campos y disciplinas. Son valiosísimas para la industria en el diseño, producción, control de calidad, adquisición, manipulación de materiales y construcción.

Normas COVENIN

La Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), creada en 1958, es el organismo encargado de programar y coordinar las actividades de Normalización y Calidad en Venezuela. Para llevar a cabo el trabajo de elaboración de normas, la COVENIN constituye Comités y Comisiones Técnicas de Normalización, donde participan organizaciones gubernamentales y no gubernamentales relacionadas con un área específica.

Estas normas adoptan guías de normas reconocidas internacionalmente entre las cuales se mencionan a continuación:

Norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. La norma internacional ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/ TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistema de Calidad.

Enfoque basado en procesos.

La Norma COVENIN-ISO 9001:2000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuándo se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacción de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de

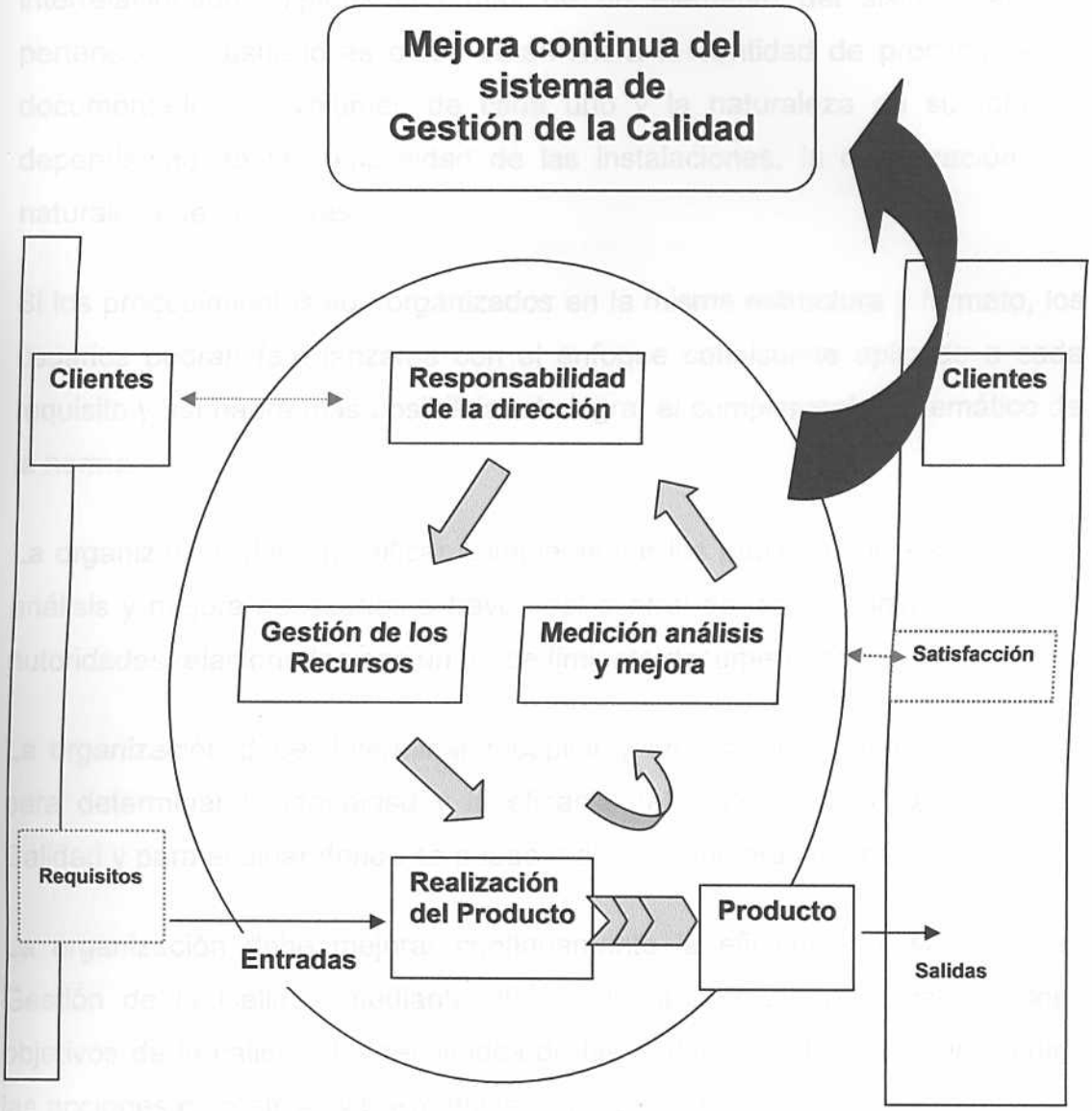
a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en proceso que se muestra en la figura 3, ilustra los vínculos entre procesos, esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

Estandarización de Procedimientos

El autor Harrington, J. (1997), mantiene que los procedimientos documentados deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, también deben cubrir todos los elementos aplicables a la norma de referencia. Dichos procedimientos deben describir las responsabilidades, autoridades e interrelaciones de las personas que efectúan y verifican el proceso, como se deben efectuar las diferentes actividades, la documentación que se debe utilizar y los controles que se deben aplicar.

Figura 3. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.



Fuente: Norma COVENIN ISO Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Los procedimientos estándares deben abarcar una secuencia de actividades interrelacionadas ligadas con más de un elemento del sistema al cual pertenece. El usuario es quien determinará la cantidad de procedimientos documentados, el volumen de cada uno y la naturaleza de su formato, dependiendo de la complejidad de las instalaciones, la organización y la naturaleza de la empresa.

Si los procedimientos son organizados en la misma estructura y formato, los usuarios podrán familiarizarse con el enfoque consistente aplicado a cada requisito y así habrá más posibilidad de lograr el cumplimiento sistemático de la norma.

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios a través del control de las responsabilidades y autoridades relacionadas con un procedimiento documentado.

La organización debe determinar recopilar y analizar los datos apropiados para determinar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.

La organización debe mejorar continuamente la eficiencia el sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe de establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos.

Según la Norma Covenin ISO 9000:2000, los requisitos deben ser utilizados por las organizaciones a certificarse, desde que comienza la implantación del Sistema de Gestión de Calidad que más convenga a la empresa, hasta la evaluación en las auditorias finales.

Un sistema de control de documentos debe cumplir una serie de exigencias para que sea efectivo, pero dentro de estas exigencias debe hacerse una diferenciación muy clara entre los requisitos del producto y los requisitos del sistema de calidad.

Asimismo que la unificación de Criterios para la Documentación debe:

- Identificar los procesos y evaluación de las actividades asociadas
- Determinar la relación entre los aspectos e impactos de causa y efecto

Los aspectos se refieren a los procesos y actividades de la organización, que puede tener un impacto beneficioso o adverso a la misión.

Un impacto se refiere al cambio que tiene lugar en el ambiente como resultado del mismo. Ejemplos de impactos pueden incluir los retrasos en las actividades de ensayos por falta equipos.

La identificación de las actividades y la evaluación de los impactos asociados es un proceso que puede manejarse a través de mejores prácticas de procedimientos, el cual se persigue con la investigación.

CAPITULO III. MARCO REFERENCIAL

MARCO ORGANIZACIONAL

La Organización Aeronáutica es creada bajo el gobierno de Juan Vicente Gómez el 10 de Diciembre del año 1920. En sus inicios contaba con una sola sede ubicada en la ciudad de Maracay en el Estado Aragua, posteriormente se expande y durante las décadas que lleva de funcionamiento hasta la fecha actual, ha tenido que adaptar sus procesos a la par de los cambios tecnológicos que se han generado, asimismo, la Dirección de Recursos Humanos con el devenir de los años y adaptándose a la dinámica organizacionales, ha venido adecuando su estructura a las nuevas exigencias planteadas por la organización, asumiendo tareas propias de la administración del capital humano. El antecedente que da inicio a creación de esta dirección, se le atribuye a la firma de un contrato de seguro de vida colectivo realizado por la organización aeronáutica con la compañía "Seguros la Seguridad" en el año de 1959, realizado con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus empleados. En los años siguientes a esta fecha se le confirieron otras atribuciones a esta dependencia y se le asignó la responsabilidad de la instrucción y capacitación del personal, así como el bienestar y seguridad social de los empleados de la organización aeronáutica.

La Dirección de Recursos Humanos tiene como misión la administración del Sistema del Personal en función de los objetivos, políticas y Planes de la Organización Aeronáutica, y su visión se orienta en ser en un corto plazo, una dependencia que se maneje con unos estándares de calidad y buen servicio para los empleados de la institución, utilizando herramientas

informáticas como la página Web, que permitan el flujo de información entre todos los integrantes de la organización.

Algunas de las funciones que tiene esta Dirección se indican a continuación:

- Procesamiento de las solicitudes de cese de servicio.
- Adelanto de Prestaciones sociales
- Jubilaciones
- Becas y subvenciones
- Cursos de capacitación del personal
- Ayudas sociales
- Primas por desempeño
- Regalo por matrimonio y nacimiento de hijos
- Solicitud de cambios de unidad
- Otras.

Como se puede observar, allí se realizan todas las tramitaciones que van en función del Bienestar y Seguridad Social de los profesionales que laboran en las dependencias de la institución que tiene cedes en todo el territorio nacional.

El tipo de Organización es lineal, muy simple y de conformación piramidal, donde cada jefe recibe y transmite todo lo que sucede en su área, cada vez que las líneas de comunicación son rigidamente establecidas.

Sus principales características se mencionan a continuación:

- Posee el principio de autoridad lineal o principio esencial (tiene una jerarquización de la autoridad en la cual los superiores son obedecidos por sus respectivos subalternos).

- Tiene líneas formales de comunicación, únicamente se comunican los

órganos o cargos entre sí a través de las líneas presentes del organigrama excepto los situados en la cima del mismo.

- Centralizar las decisiones, une al órgano o cargo subordinado con su superior, y así sucesivamente hasta la cúpula de la organización.
- Posee configuración piramidal a medida que se eleva la jerárquica disminuye el número de cargos u órganos.

Descrito el tipo de institución, se mencionará que la Organización Aeronáutica tiene en su nómina diferentes tipos de profesionales como lo son: los pilotos de las diferentes aeronaves de vuelo, personal de especialistas entre los que se cuenta: tripulantes, mantenimiento, logísticos, personal de obreros y empleados. Todo este capital humano es administrado por la Dirección de Recursos Humanos de esta Organización.

Cada uno de los diferentes profesionales que integran la organización, tienen un perfil de carrera a lo largo de su trayectoria dentro de la organización.

A continuación se muestra una tabla en donde se representa los estratos del personal que labora en la Organización Aeronáutica:

Tabla 2. Relación del personal de la Organización Aeronáutica.

Cantidad	Personal	Nivel de Instrucción
1733	Obrero	Estudios primarios, Bachilleres y TSU
801	Empleado	Educación Superior (Lic., TSU)
1732	Pilotos	Educación Superior (Lic)
5328	Especialistas	Variada: (Lic., Ing., TSU, Bachilleres)
9594	TOTAL	

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 4. Organigrama Representativo de la Organización Aeronáutica

Fuente: Gamardo. J. (2007)

Página Web de Recursos Humanos.

El ingreso a la página Web es muy sencillo solo se debe marcar la dirección electrónica de la misma o por medio de la página Web de la Organización Aeronáutica, ya que esta tiene un enlace que permite conectarse con la Dirección de Recursos Humanos. Actualmente el acceso esta permitido para todo el público ya que la misma no incluye información confidencial de la Organización, asimismo, no se tiene posibilidad de acceder a información del personal que labora en la Institución. A continuación se muestra un esquema representativo de la página Web.

Figura 5. Esquema representativo de la Página Web de Recursos Humanos

Fuente: Gamardo, J (2007)

CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO

Una vez que se han explicado el marco teórico y el marco referencial, entonces es necesario desarrollar el marco metodológico, el cual es de utilidad, pues representa la manera práctica en que se respondieron a las preguntas y objetivos de la investigación.

Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación esta orientada por su fundamentación teórica, según los lineamientos metodológicos que permitieron el logro de los objetivos establecidos. Por tratarse de un estudio cuya intencionalidad es, la evaluación de la calidad de la información de la página Web, se enmarca dentro de una investigación aplicada de tipo evaluativo, en el área de gestión del desempeño, con miras a evaluar la calidad de la información de una página Web de Recursos Humanos con miras a realizar un propuesta que mejore su uso y aplicación.

La primera parte, sugiere un diseño de investigación de campo, para conocer directamente la realidad seleccionada. Parte de los datos del presente trabajo se tomaron directamente de la realidad de la página Web de la Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica, por lo tanto el estudio se apoya en una investigación de campo, en donde UPEL (1998), afirma acerca de la investigación de campo lo siguiente: "Se entiende por investigación de campo el análisis sistemático de problemas con el propósito de describirlo, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y factores constituyentes o predecir su ocurrencia". (p. 5).

Para Mercado (2001), la Investigación de campo es la observación, anotación y obtención de datos conseguidos directamente de las personas,

objetos o fenómenos sujetos a estudio. Algunas técnicas para la obtención de información son:

Experimentación. Es el proceso investigador en el cual una o mas variables son manipuladas bajo condiciones que permiten la obtención de información, y que muestra los efectos de dichas variables de manera inconfundible.

Observación. Consiste en examinar detenidamente los fenómenos en forma directa y real para obtener la información deseada.

Tomando como base que se busca la evaluación de la calidad de la información de la página Web de la Dirección de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica, entonces, se puede catalogar este estudio como no experimental, el cual Sampieri (2004) definen como una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizados.

Por otro lado, los datos se recolectaron en un solo momento, con el propósito de especificar las características del fenómeno sometido a análisis en tiempo único, lo cual hace que el estudio sea de tipo transversal.

El nivel de la investigación se basa en la aplicación de técnicas descriptivas en la recolección de información a través de cuestionarios. Según Méndez (2001), la define como: "El estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación de acuerdo con los objetivos planteados". (p. 137).

Se apoya igualmente en la investigación documental definida por La UPEL (1998) como:

> El estudio de problemas con el fin de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en enfoque, criterio, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general el pensamiento del autor" (p. 6)

La investigación documental permitió obtener datos de documentos, reportes y manuales. Tal como lo afirma la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (1998). "Se entiende por investigación documental, el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en fuentes bibliográficas y documentales" (p. 6).

Población y Muestra

Población

Según Busot (1998) "la población es el conjunto de elementos o eventos afines en una o más características tomadas como una totalidad y sobre la cual se generalizan las conclusiones de la investigación (p. 23).

Para el autor Tamayo y Tamayo, M. (1995), "La población está conformada por personas o elementos cuya situación sé esta investigando" (p.117), la población objeto de esta investigación esta comprendida por todo el personal que labora en la Organización Aeronáutica.

La población se caracteriza por ser finita, ya que la podemos observar en todos sus elementos. Según Ramírez, T. (1998), "indica que es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, sin embargo estadísticamente se considera que una población es finita, cuando esta conformada por menos de cien mil elementos". (p.46).

La población objeto de este estudio estuvo conformada por el personal que labora en la Organización Aeronáutica y que son los afectados directos de los procesos que allí se realizan. La población de estudio está diferenciada en cuatro estratos: personal de obreros, personal de empleados y personal de pilotos y especialistas.

Muestra

La muestra estadística según Balestrini (2006) es una parte de la población, es decir, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población. Para que la muestra cumpla con este objetivo, debe ser representativa del universo de procedencia, es decir, que contenga todos los elementos en la misma proporción en que existen en la población del cual se obtuvo.

La muestra según Hurtado (1998) "...es una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa" (p. 144). Para el estudio se utilizó una muestra estratificada con la finalidad de obtener información de todos los empleados que laboran en la organización aeronáutica.

Muestra Estratificadas

En este tipo de muestra, el universo o población es dividido previamente en estratos, determinados por la distribución de alguna variable pertinente a la investigación. Este tipo de muestreo, tiene como fin complementar el proceso, al asegurar que cada estrato esté representado, y de ser posible en forma proporcional. Una vez dividida la muestra al azar, se toma una muestra sencilla de cada estrato. Estas sub-muestras, unidas, formarán la muestra total.

Tamaño de la muestra

Tamaño de la muestra según Sampieri (2006), "es el número de unidades maestrales que aseguren un determinado nivel de error estándar o máximo admisible", para ello se utilizan ecuaciones que permiten estimarlas. (p. 245)

$$n` = \frac{S^2}{V^2} =$$ Tamaño provisional de la muestra = varianza de la muestra/ varianza de la población.

$$n = \frac{n`}{1+ n`/ N} =$$ Tamaño de la muestra, donde N es el tamaño de la población.

Utilizando el programa Stats para un tamaño de la población de (N = 9.594 empleados), con un error máximo aceptable de 5% y un nivel de confianza de 95%, la muestra objeto de estudio es de (n= 369,40), redondeando se obtiene **n= 369** trabajadores.

Dado que la población objeto de estudio está estratificada y conociendo el tamaño de la misma que es igual a (n = 369) personas, se procederá a calcular la muestra requerida por estratos para que esta sea representativa de la Organización aeronáutica.

Tabla 3. Cálculo de la Muestra en función de los estratos de la población

Estrato	Población		Muestra	
	Elementos	%	Elementos	%
Obrero	1733	18,06 %	66	0,54 %
Empleado	801	8,35 %	31	0,25 %
Pilotos	1732	18, 05 %	67	0,54 %
Especialistas	5328	55, 53 %	205	1, 67 %
Total	9594	100 %	**369**	3 %

Fuente: Gamardo, J (2007).

Los instrumentos de recolección de información fueron aplicados en función del porcentaje representativo de la muestra calculado en la tabla anterior, y se seleccionaron personal de algunas dependencias alojadas en la ciudad de Maracay y Caracas, motivados a que allí se concentra el mayor porcentaje y número de profesionales de la organización Aeronáutica.

Variables y su Operacionalización.

Las variables representan a los elementos, factores o términos que pueden asumir diferentes valores cada vez que son examinados, o que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en el que se presentan.

En los trabajos de investigación las variables constituyen el centro del estudio y se presentan incorporadas en los objetivos específicos. La definición conceptual de la variable, según USM (2000), "es la expresión del significado que el investigador le atribuye y con ese sentido debe entenderse durante todo el trabajo". La definición operacional de la variable, según USM (2000), "representa el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillos que permiten la máxima aproximación para poder medirla".

Tabla 4: Matriz de Operacionalización de las Variables

Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Instrumentos ITEMS
Evaluar el criterio de autoridad del documento de la página Web.	Criterio de Autoridad del documento Web	Criterio estandarizado para medición de calidad de la información de pág. Web	se indaga si la institución está calificada y es reconocida para escribir ese documento	-Institución calificada y reconocida. -Dominio del documento	a), b), 6)
Valorar el propósito de la página Web de la Oficina de Personal de la Empresa	Criterio de propósito del documento Web	Criterio estandarizado para medición de calidad de la información de pág. Web	Se examina las metas y objetivos, cumple esta página	-Causas que originó la pág. Web. -Objetivos de la Pág. Web.	c), d), e), f),7),9)
Determinar la cobertura de la fuente de la página Web de la Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica	Criterio de Cobertura del documento Web	Criterio estandarizado para medición de calidad de la información de pág. Web	se revisa si la página requiere un software especial para ver la información o por el contrario es accesible a los interesados	-Opciones para ver solo el texto, los marcos, o se sugiere un navegador para poder verla mejor	g), h), i),4), 5), 10)
Precisar la actualidad de la fuente de la página Web objeto de estudio	Criterio de Actualidad del documento Web	Criterio estandarizado para medición de calidad de la información de pág. Web	Se determina que tan actualizados están lo datos suministrados por la Pág. Web	Avisos que señalen que el material se mantiene actualizado	j), k), l), 8)
Realizar el diagnóstico de la calidad de la información de la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica	Situación de la Página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica	Es el Diagnóstico de la Pág. Web de Recursos Humanos	Se refiere a la situación existente en el área objeto de estudio	Recopilación de los criterios de Autoridad, propósito, cobertura y actualidad	a), b), c), d), e), f), g), h), i, j), k), l), 1),2),3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10.
Realizar una propuesta para mejorar el uso y la aplicación de la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica.	Propuesta para mejorar la página Web de Recursos Humanos	Proposición que se expone con el fin de mejorar algo.	Proposición que se expone con el fin de mejorar los procedimientos en la pág. Web	- Basamentos conceptuales - lineamientos Institucionales - Técnicas.	Basamentos Conceptuales, técnicas y lineamientos Institucionales

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Con la finalidad de recopilar la información requerida, la investigadora requirió obtener ciertos datos, para lo cual se usaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Básicamente las técnicas e instrumentos que se emplearon para la recolección de información, en la presente investigación fueron: la revisión bibliográfica, la observación directa y el cuestionario.

Con respecto a la revisión bibliográfica Sabino, C. (1998), establece que consiste en "conocer y explotar todo conjunto de fuentes que puedan resultar de utilidad: lecturas discriminatorias de las fuentes disponibles, fichajes y procedimientos similares". (p. 91-92).

La observación directa según Tamayo y Tamayo, (1995), "es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación". (p. 99)

Con respecto a los instrumentos que se utilizaron se encuentra el cuestionario estructurado.

Según Sabino (1998), el cuestionario:

> Se guía por una lista de puntos de interés, que se irán explorando en el curso de la misma. Presentan los hechos en toda su complejidad captando no solo las repuestas a los temas elegidos sino también actitudes, valores, formas de pensar del entrevistado. (p. 126).

Validez y Confiabilidad

Según Adkins, (1991), la confiabilidad de un instrumento, o la acuciosidad con la que se mide algo en un grupo en particular, es un aspecto de la validez de las pruebas. El concepto de validez se refiere a la "extensión o al grado hasta el cual la prueba sirve a su propósito con respecto al grupo para el cual ha sido desarrollada" (p. 31).

La validez del instrumento desarrollado por la investigadora se realizó a través de juicios de experto. Para ello se seleccionaron profesores de reconocida trayectoria dentro de la UCAB, como lo son: el Ing. Wickard Miralles y el Ing. Emmanuel López, quienes revisaron el cuestionario y dieron su aprobación para su aplicación. El segundo instrumento utilizado se tomo de (*Iowa State University*) el cual consiste en un cuestionario que permite la evaluación de la calidad de la información en páginas Web.

Con estos instrumentos, se obtuvo repuestas claras y precisas de diversas interrogantes, que permitieron orientar las acciones hacia aquellos aspectos donde existió mayor número de debilidades, de acuerdo a las necesidades de la unidad en estudio.

El cuestionario aplicado fue dicotómico con preguntas cerradas si y no, pero se permitió que los encuestados explicaran sus respuestas y de esta manera la investigadora pudiera tener un panorama mas amplio de la visión de los participantes.

La siguiente tabla muestra las técnicas e instrumentos utilizados en el trabajo para recolectar la información del estudio:

Tabla 5: Técnicas e Instrumentos

Técnicas de Recolección de Datos	Instrumentos de Recolección de Datos
Cuestionario Estructurado	Cuestionario *Iowa State University* (Anexo1)
Cuestionario Estructurado	Cuestionario Autora (Anexo 2)

Fuente: Gamardo, J. (2007).

Procedimientos para obtención de los datos.

Para la recolección de datos se procedió de acuerdo a los siguientes pasos:

- Se aplicaron dos cuestionarios estructurados a la muestra representativa del personal de la Organización Aeronáutica.
- El Cuestionario estructurado estuvo conformado por:
- Portada con membrete de la Universidad Católica Andrés Bello, nombre del instrumento, lugar y fecha.
- Presentación del instrumento a los encuestados, conjuntamente con los objetivos de la investigación.
- Instrucciones para cada parte.
- Desarrollo de preguntas para la obtención de información.

Técnicas de Análisis de los datos

Los datos se analizaron cuantitativamente, la información se procesó a través de la estadística descriptiva (frecuencia y porcentaje) y los datos se representaron en gráficos de tortas para una mejor comprensión del estudio.

El análisis cualitativo se realizó a través de la descripción y análisis de los diferentes procesos enfocados en los cuestionarios.

Fases de la Investigación

- Revisión Bibliográfica: se procedió a la búsqueda de fuentes bibliográficas documentales existentes en relación al tema.

- Elaboración de un Cronograma de Actividades: El cronograma de actividades orientó el desarrollo de la investigación, la búsqueda de información y sirvió de marco orientador para la recolección y organización de los datos.

- Recolección y clasificación de los datos: se procedió a recopilar la información pertinente para los antecedentes y fundamento teórico del estudio. Además se aplicaron instrumentos de recolección de datos previamente validados y confiables.

- Análisis e interpretación de los datos: una vez recopilados y debidamente clasificados los datos, se examinó minuciosamente cada instrumento, a fin de interpretar de manera general toda la información.

- Conforme al análisis de los resultados se procedió a establecer el diagnóstico de la página Web.

- Se elaboró la propuesta en base a los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de datos y estudiando las mejores alternativas.

- Se realizó un informe preliminar: se presentó para la revisión un (rústico) de la investigación, para que se le realizaran las correcciones que se consideraron al respecto.

- Redacción y presentación del informe final: se procedió a elaborar la versión final del trabajo escrito según los resultados obtenidos y de los diferentes aspectos de la investigación.

Consideraciones Éticas

En el presente trabajo se empleará como consideraciones éticas las establecidas por el código de conducta o el sistema de principios morales que debe poseer todo estudiante universitario, el cual contempla no cometer ningún tipo de fraude como lo pudiera ser el copiar trabajos ya realizados y presentarlos como propio, así como los principios de ética que tiene que ver con la veracidad de la información que se presente en el trabajo de investigación aplicada y todos los derechos y obligaciones que correspondan en la condición de estudiantes de postgrado de Gerencia de Proyectos.

En lo relativo a las consideraciones éticas, para la estructuración del trabajo se hizo una revisión minuciosa de información, de forma que el mismo no generó conflictos de intereses con trabajos anteriormente publicados.

CAPITULO V. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de la situación actual, se realizó en base a los resultados obtenidos de dos cuestionarios aplicados a una muestra seleccionada intencionalmente, la cual estuvo representada por cuatro estratos: obreros (66), empleados, (31) pilotos (67) y especialistas (205) para un total de trescientos sesenta y nueve (369) profesionales, como se muestra en el tabla 3, del capítulo del marco metodológico.

Se utilizó un cuestionario para evaluar páginas electrónicas de Iowa State University y la investigadora diseño otro instrumento de recolección de datos, que fue avalado por juicio de expertos, para ello se seleccionaron dos profesores de reconocida trayectoria dentro de la Universidad Católica Andrés Bello que dieron la aprobación para la aplicación del instrumento.

El cuestionario aplicado fue dicotómico con preguntas cerradas si y no, pero se permitió a los encuestados que explicaran sus respuestas, esto permitió que la investigadora pudiera tener una visión mas amplia de los participantes. Para la interpretación de los resultados la investigadora utilizó el diagrama de torta.

La interpretación y presentación de los resultados obtenidos en el Cuestionario A y B, se realizó conforme a los objetivos específicos de la investigación establecidos en el Tabla 4: Matriz de Operacionalización de las Variables del Capítulo III del marco metodológico. En este sentido, los resultados servirán de punto de partida para la realización de una propuesta de mejores prácticas de la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica.

Resultados del Cuestionario A

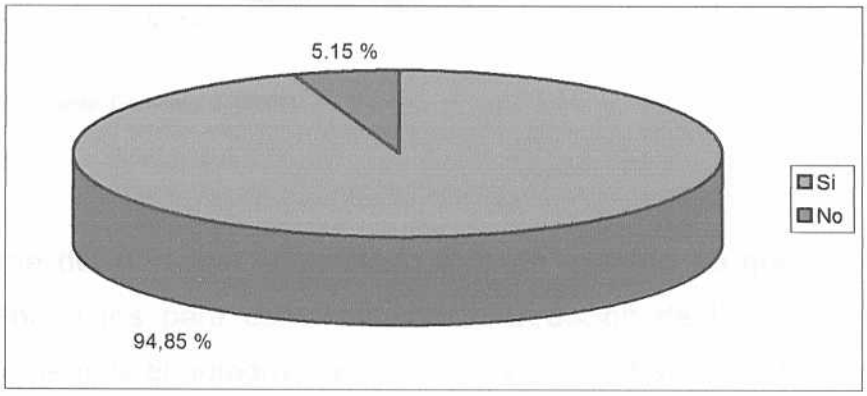
a).- ¿Está claro quien desarrollo el sitio?

Tabla 6: Frecuencia y Porcentaje pregunta a)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	350	94,85 %
No	19	5,15 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007

Figura 6: Criterio de autoridad / Identificación del ente que desarrolló el sitio Web.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

La mayoría de los entrevistados en un 94,85 % están conscientes de la persona o dirección responsable por el sitio Web y además reconocen que esta calificado para el desarrollo del mismo.

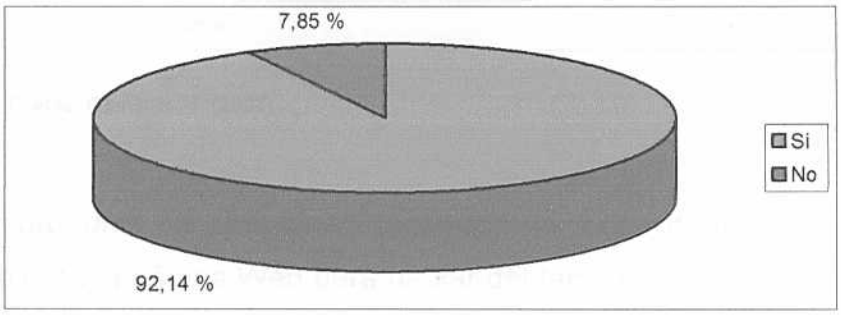
b).-El autor proporciona datos para contactarlo, como: correo electrónico, número telefónico y fax?

Tabla 7: Frecuencia y Porcentaje pregunta b)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	92,14 %	340
No	7,85 %	29
Total	100 %	369

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 7: Criterio de autoridad / Existencia de datos para contactar al sitio Web.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

La mayoría del personal encuestado esta de acuerdo en que el sitio Web proporciona datos para contactar con la Dirección de Recursos humano, como por ejemplo el número telefónico y fax, sin embargo existe un pequeño porcentaje que no se ha percatado de esta información.

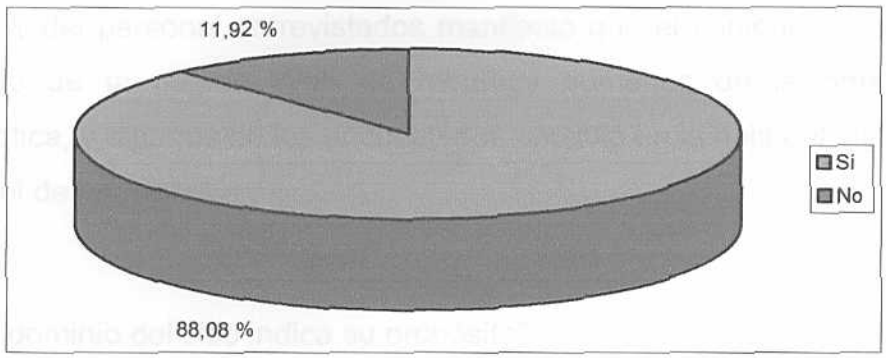
c).- ¿El autor presenta títulos o currículo que demuestre su autoridad para hablar del tema?

Tabla 8: Frecuencia y Porcentaje pregunta c)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	325	88,08 %
No	44	11,92 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 7: Criterio de autoridad/ Demostración de autoridad de la página Web.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

En esta pregunta el personal reconoce la autoridad de la persona responsable de la página Web para hablar del tema de recursos humanos de la Organización Aeronáutica.

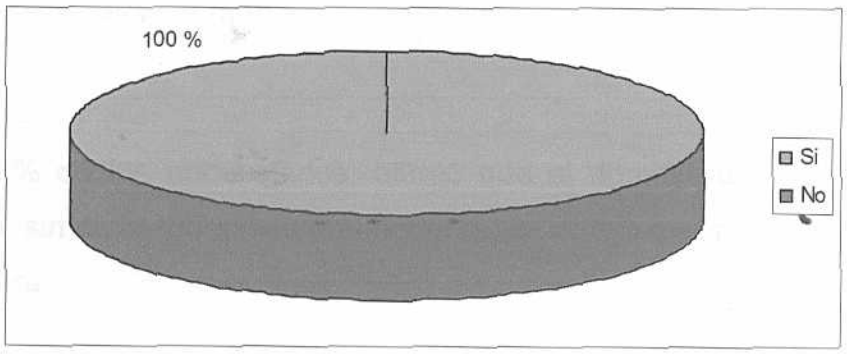
d).- ¿Esta claro el propósito del sitio y si el contenido lo respalda?

Tabla 9: Frecuencia y Porcentaje pregunta d)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	369	100 %
No	0	0 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 9: Criterio de propósito/ Respaldo del contenido con el propósito de la página



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

El 100 % del personal entrevistados manifestó que el contenido respalda el propósito de la página Web de recursos humanos de la organización aeronáutica, y algunos de los encuestados escribió en la hoja del instrumento que es el de informar.

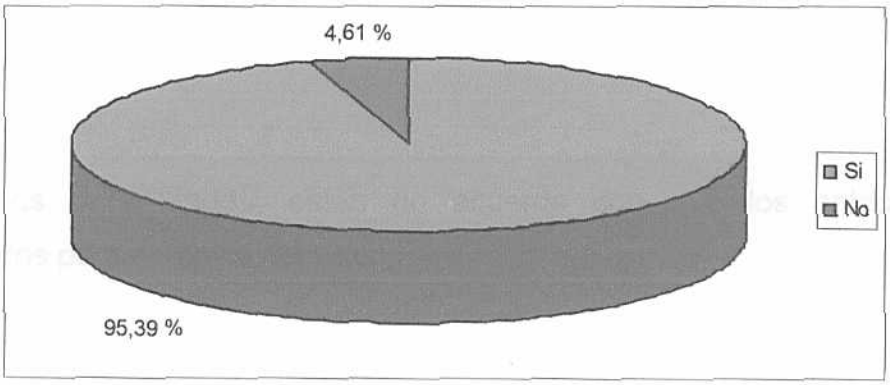
e).- ¿El dominio del sitio indica su propósito?

Tabla 10: Frecuencia y Porcentaje pregunta e)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	352	95,39 %
No	17	4,61 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 10: Criterio de propósito/ Dominio del sitio que respalda su propósito.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

El 95,39 % de los encuestados, afirmó que el dominio del sitio indica su propósito, sin embargo existe un pequeño porcentaje que no lo considera de esa manera.

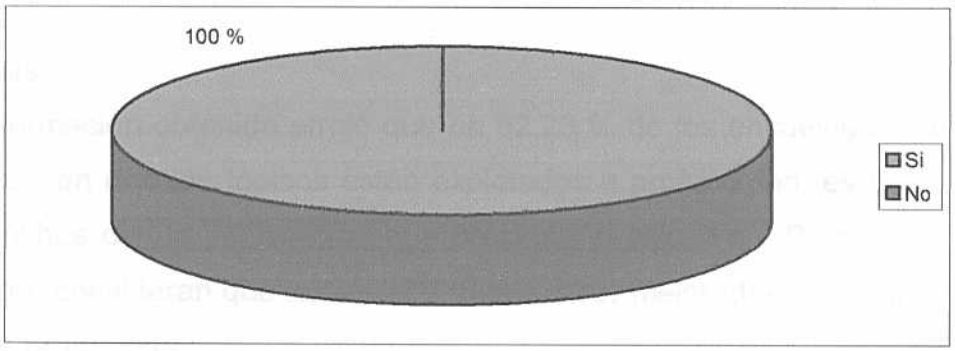
f).- ¿Los enlaces son adecuados para el tópico del sitio?

Tabla 11: Frecuencia y Porcentaje pregunta f)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	369	100 %
No	0	0 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 11: Criterio de propósito/ Enlaces adecuados para el tópico del sitio.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

Todos los encuestados, están de acuerdo con que los enlaces son adecuados para el tópico del sitio.

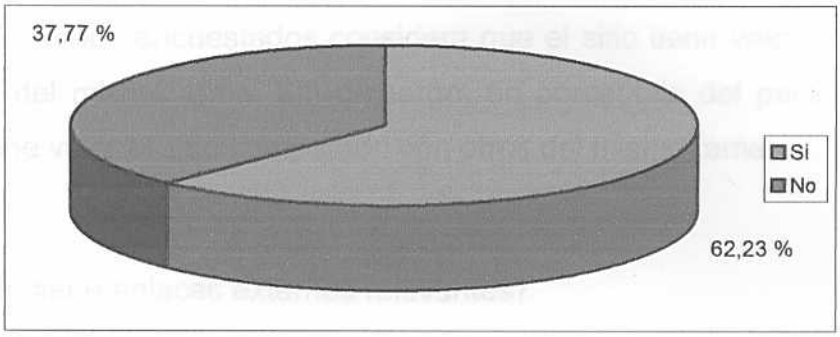
g).- ¿Los tópicos están explorados a profundidad?

Tabla 12: Frecuencia y Porcentaje pregunta g)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	230	62,23 %
No	139	37,77 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 12: Criterio de cobertura/ Tópicos explotados a profundidad.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

La información obtenida arrojó que un 62,23 % de los encuestados, esta de acuerdo en que los tópicos están explotados a profundidad, es decir, están satisfechos con la información que presenta el sitio Web. Para el 37,77 % restante consideran que los tópicos pueden ser mejorados o explorados con mayor profundidad.

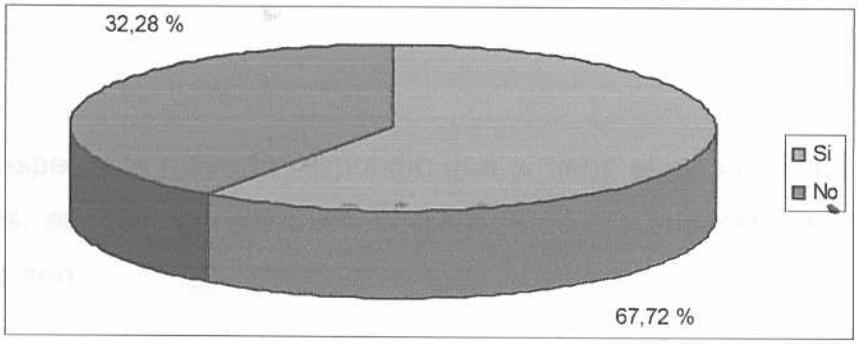
h).- ¿El sitio tiene valor comparado con otros del mismo tema?

Tabla 13: Frecuencia y Porcentaje pregunta h)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	220	67,72 %
No	149	32,28 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 13: Criterio de cobertura/ Valor del sitio comparado con otros del mismo tema.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

El 67,72 % de los encuestados considera que el sitio tiene valor comparado con otros del mismo tema. Sin embargo, un porcentaje del personal opinó que no tiene valor el sitio comparado con otros del mismo tema.

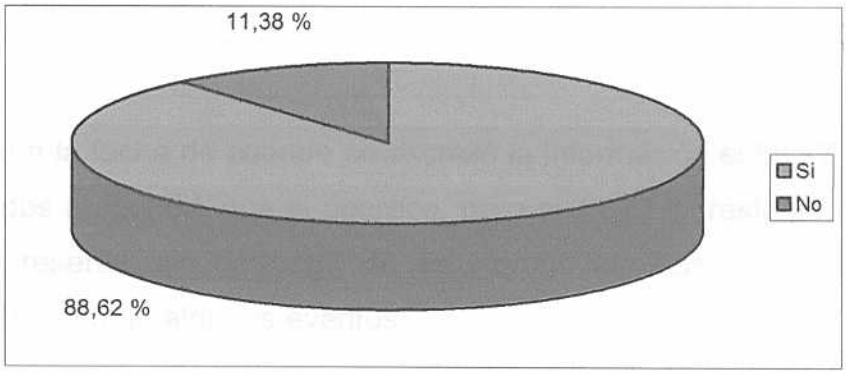
i).- ¿El sitio tiene enlaces externos relevantes?

Tabla 14: Frecuencia y Porcentaje pregunta i)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	327	88,62 %
No	42	11,38 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 14: Criterio de propósito/ Enlaces externos relevantes



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

En este aspecto la mayoría respondió que sí tiene el sitio enlaces externos relevantes, aunque un pequeño porcentaje de los encuestados considera que no lo son.

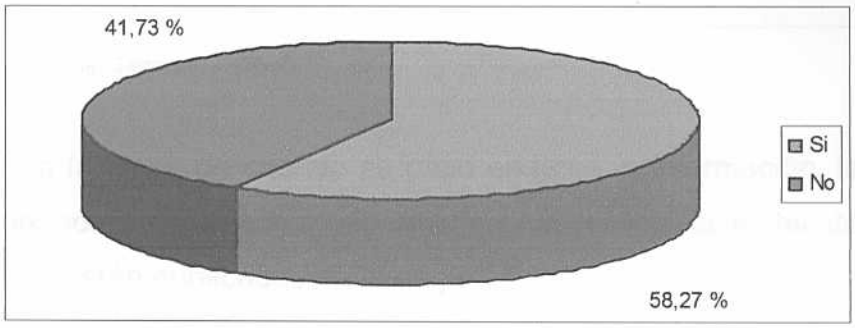
j).- ¿Aparece la fecha de cuando se escribió la información?

Tabla 15: Frecuencia y Porcentaje pregunta j)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	215	58,27 %
No	154	41,73 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 15: Criterio de actualidad/ Presencia de fechas en la información.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

En cuanto a la fecha de cuando se escribió la información el 58,27 % de los encuestados respondió que si aparece, pero el 41,73 % restante opinó que no está presente, sin embargo de este grupo algunos manifestaron que aparece la fecha de algunos eventos.

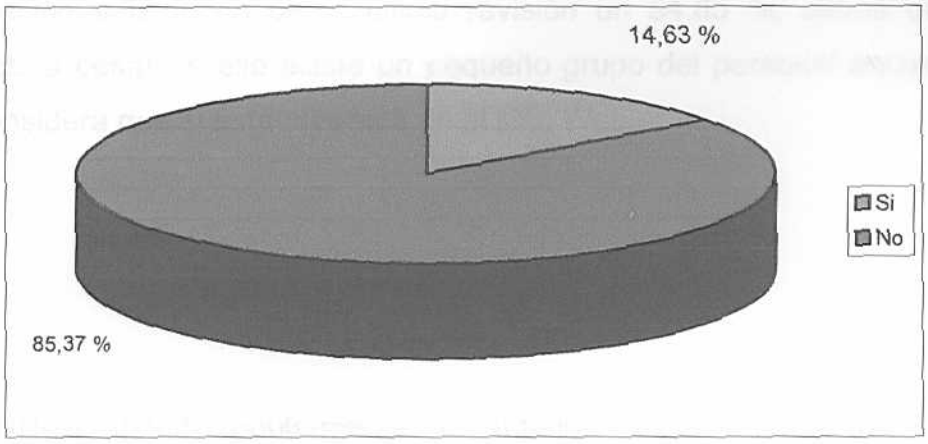
k).- ¿Aparece la fecha de cuándo la información se puso en línea?

Tabla 16: Frecuencia y Porcentaje pregunta k)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	54	14,63 %
No	315	85,37 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura16: Criterio de actualidad/ Presencia de la fecha de cuando se colocó la información en línea



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

En cuanto a la fecha de cuando se puso en línea la información, la mayoría afirmo que no aparece como tal, sino que se refleja la fecha de algunos eventos que están publicados en la página.

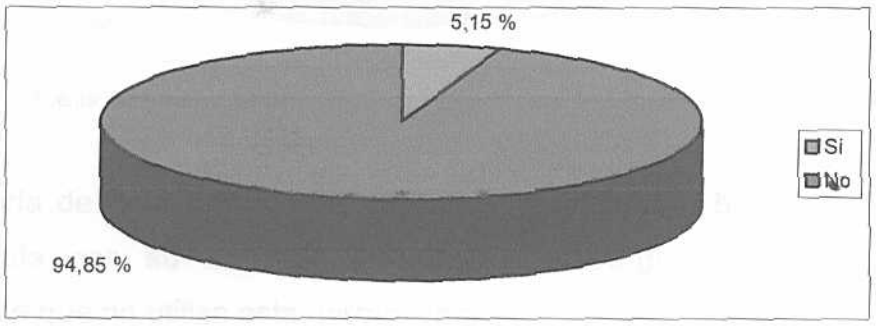
l).- ¿Aparece la fecha de la última revisión?

Tabla 17: Frecuencia y Porcentaje pregunta l)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	19	5,15 %
No	350	94,85 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 17: Criterio de actualidad/ Presencia de la fecha de la última revisión.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

En relación a la fecha de la última revisión un 94,85 %, afirmó que no aparece, a pesar de ello existe un pequeño grupo del personal encuestado que considera que si está presente en el sitio Web.

Resultados del Cuestionario "B"

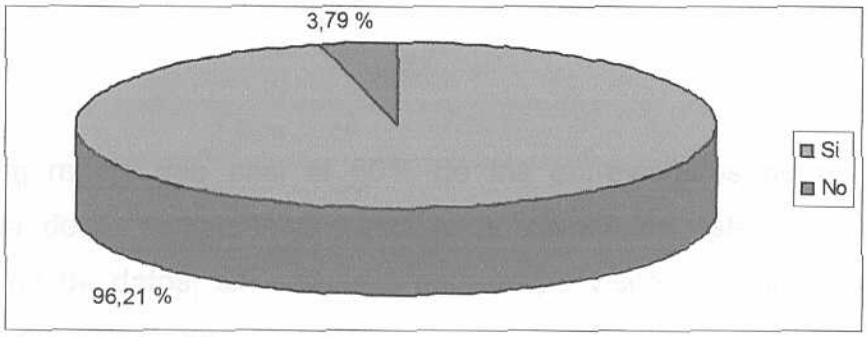
1)- ¿Utiliza usted regularmente la Internet para buscar información relacionada con su área de trabajo?

Tabla 18: Frecuencia y Porcentaje pregunta 1)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	355	96,21 %
No	14	3,79 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 18: Internet como medio de información en el área de trabajo



Fuente: Gamardo, J. (2004)

Análisis:

La mayoría de los entrevistados utilizan la Internet para buscar información relacionada con su área de trabajo, sin embargo existe un pequeño porcentaje que no utiliza esta herramienta.

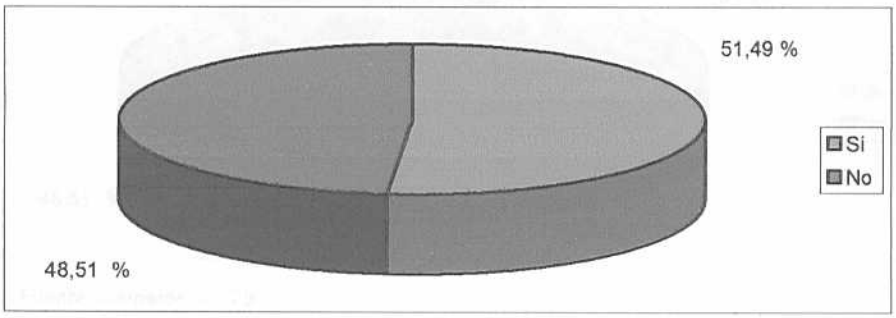
2)-¿ Conoce usted que la Dirección de Recursos Humanos tiene una página Web?.

Tabla 19: Frecuencia y Porcentaje pregunta 2)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	*190*	*51,49 %*
No	*179*	*48,51 %*
Total	*369*	*100 %*

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 19: Conocimiento de la existencia de la página Web de Recursos Humanos.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

Este ítem refleja que casi el 50% de los entrevistados no conocían la existencia de la página Web hasta la aplicación de este instrumento de recolección de datos, sin embargo este grupo visitó la página para poder llenar las preguntas del instrumento.

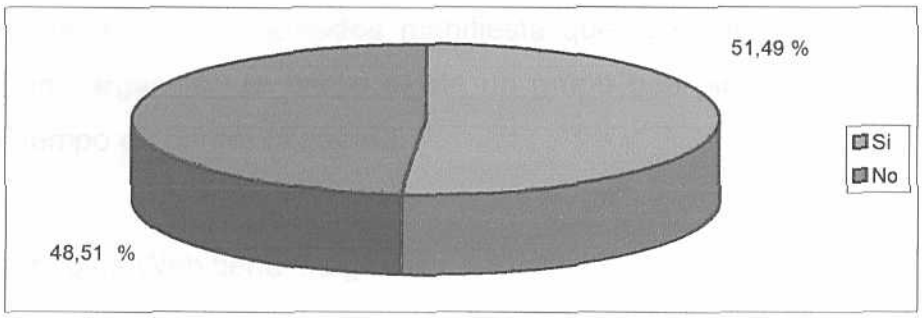
3.- ¿Conoce usted la dirección electrónica para ingresar a la página Web de recursos humanos?

Tabla 20: Frecuencia y Porcentaje pregunta 3)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	190	51,49 %
No	179	48,51 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 20: Conocimiento de la dirección electrónica de la página Web.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

Los encuestados que manifestaron no conocer la página, desconocían la dirección electrónica de la misma, sin embargo con la aplicación de este instrumento aprendieron la dirección electrónica del sitio Web.

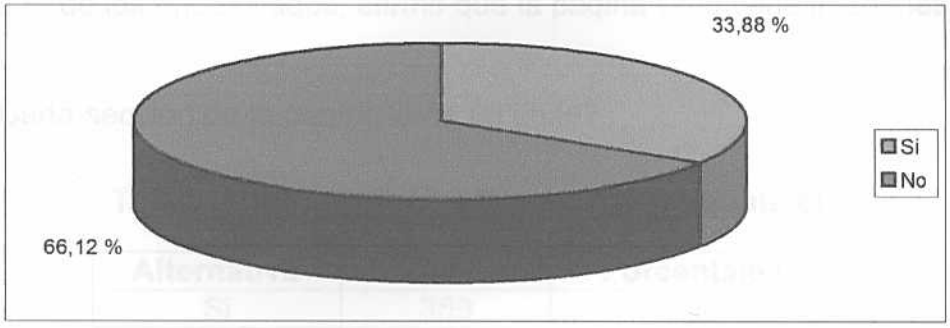
4).- ¿La página Web de la Recursos Humanos toma mucho tiempo en cargar?

Tabla 21: Frecuencia y Porcentaje pregunta 4)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	125	33,88 %
No	244	66,12 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura Nº 21: Criterio de Cobertura/ Mucho tiempo de carga de la página Web.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

La mayoría de los encuestados manifiesta que la página no tarda mucho tiempo en cargar, sin embargo existe un grupo que piensa que si demora mucho tiempo en cargar la página.

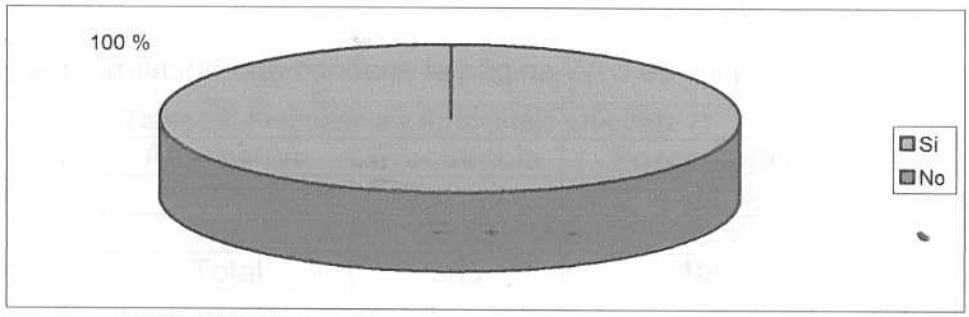
5).- ¿La página Web tiene imágenes?

Tabla 22: Frecuencia y Porcentaje pregunta 5)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	369	100 %
No	0	0 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura Nº 22: Criterio de Cobertura de la página/ Presencia de imágenes en el sitio.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

El 100 % de los encuestados, afirmó que la página Web tiene imágenes.

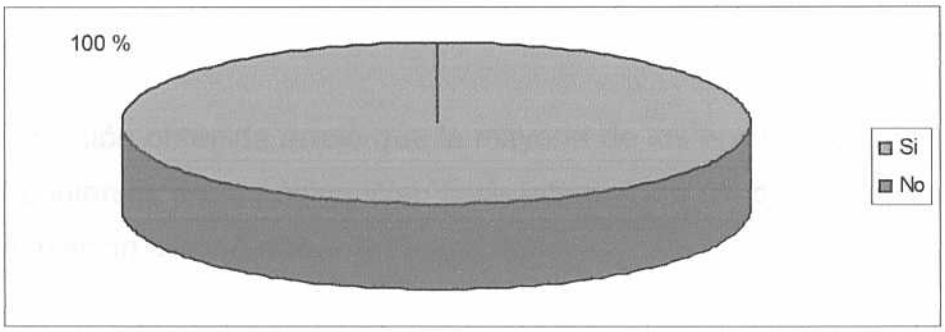
6).- ¿Cada sección de la página tiene un título?

Tabla 23: Frecuencia y Porcentaje pregunta 6)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	369	100 %
No	0	0
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 23: Criterio de cobertura/ Presencia de identificación de los campos.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

Para el 100 % de los encuestados, todas las secciones de la página tienen un título que la identifica.

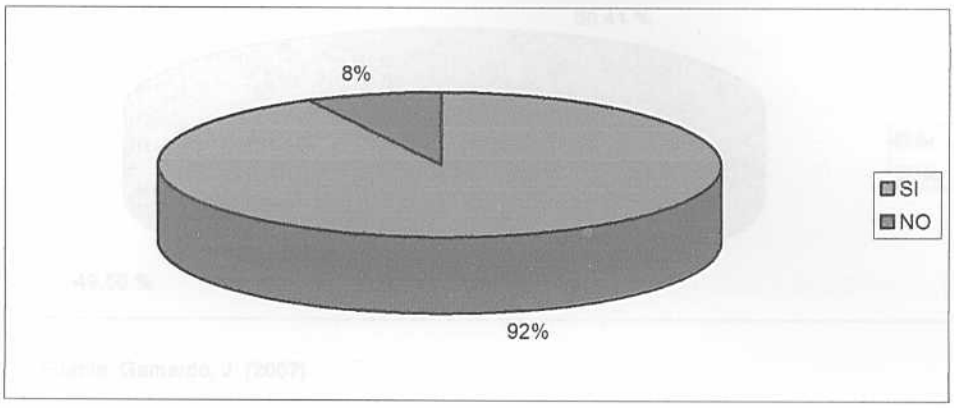
7).- ¿La información que contiene la página Web es útil para usted?

Tabla 24: Frecuencia y Porcentaje pregunta 7)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	339,48	92 %
No	29,52	8 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 24: Criterio de cobertura / Información útil para el personal



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

La información obtenida arrojó que la mayoría de los encuestados considera que el contenido de la página Web tiene información útil para el personal de la organización aeronáutica.

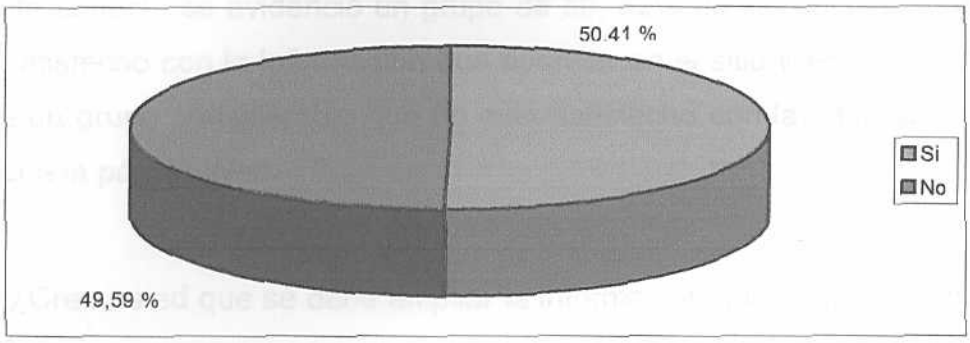
8).- ¿La información que aparece en la página Web esta actualizada?

Tabla 25: Frecuencia y Porcentaje pregunta 8)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	186	50,41 %
No	183	49,59 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 25: Criterio de Actualidad/ Presencia de información actualizada.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

En este ítem los encuestados estuvieron divididos en un grupo que considera que la información esta actualizada y un porcentaje casi igual, que opina que la información no está actualizada.

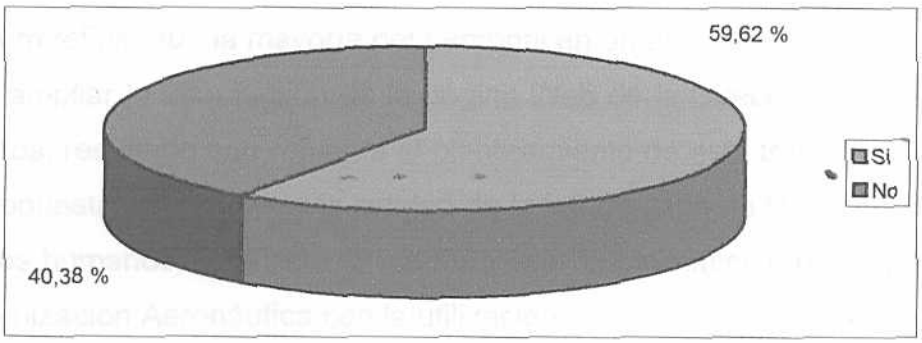
9).- ¿Esta satisfecho con la información que contiene la página Web?

Tabla 26: Frecuencia y Porcentaje pregunta 9)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	220	59,62 %
No	149	40,38 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 26: Criterio de Cobertura/ Presencia de información completa.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

En este aspecto se evidenció un grupo de 59, 62% de los encuestados que esta satisfecho con la información que aparece en el sitio Web, sin embargo existe un grupo considerable que no está satisfecho con la información que contiene la página Web.

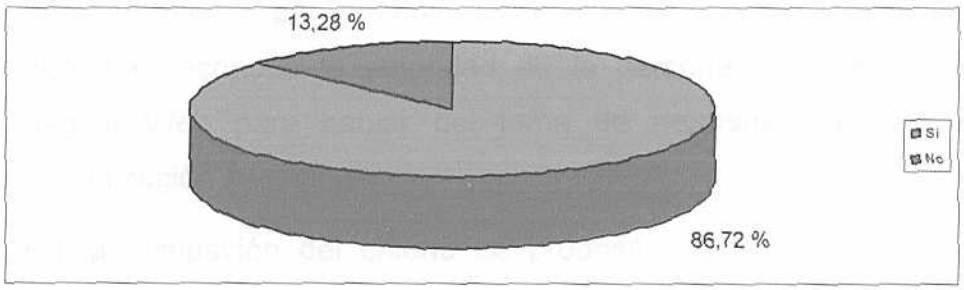
10).- ¿Cree usted que se debe ampliar la información que contiene la página Web?

Tabla 27: Frecuencia y Porcentaje pregunta 10)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	320	86,72 %
No	49	13,28 %
Total	369	100 %

Fuente: Gamardo, J. (2007)

Figura 27: Criterio de Cobertura/ Información Extensa.



Fuente: Gamardo, J. (2007)

Análisis:

Este ítem reflejo que la mayoría del personal en un 86,72 % considera que se puede ampliar la información de la página Web de la Dirección de Recursos Humanos, resultado que refuerza el planteamiento de esta trabajo en realizar una propuesta para mejorar la calidad de la información de la página Web de recursos humanos, y de esta forma aumentar la satisfacción del personal de la Organización Aeronáutica con la utilización de esta valiosa herramienta.

Análisis Global del Resultado de las Encuestas Realizadas.

Realizando un análisis general de los instrumentos aplicados, en donde se utilizaron los criterios de autoridad, propósito, cobertura y actualidad, así como la consideración de otras variables que pudieran afectar la calidad de la información de la página Web de Recursos Humanos de una Organización Aeronáutica, se pudo apreciar varios aspectos importantes que resultaron de la evaluación y que se mencionan a continuación:

a) En relación a la evaluación de la autoridad del sitio Web, todos los ítem relacionados con este criterio, contaron con una mayoría de mas del noventa por ciento, es decir que el personal de la organización aeronáutica están conscientes del responsable por el sitio Web y además reconocen que esta calificado para el desarrollo del mismo, en este sentido el personal encuestado, esta de acuerdo en que el sitio proporciona datos para contactar con la Dirección de Recursos humano, como por ejemplo un correo electrónico. Igualmente el personal reconoce la autoridad de la persona responsable por la página Web para hablar del tema de recursos humanos en la Organización Aeronáutica.

b) En la evaluación del criterio de propósito de la página Web, se observó que todas las preguntas dirigidas a medir este parámetro fueron respaldadas por la mayoría del personal con mas de un noventa por ciento. En uno de los indicadores el 100 % del personal entrevistado manifestó que el contenido respalda el propósito de la página Web de Recursos humanos de la Organización Aeronáutica. En otro de los planteamientos el 95,39 % de los encuestados, afirmó que el dominio del sitio indica su propósito, aunque existe un pequeño grupo de profesionales que no esta de acuerdo con esta afirmación.

c) Continuando con el criterio de Cobertura se observó que en su gran mayoría el personal están de acuerdo con los enlaces y los considera adecuados para el tópico del sitio, asimismo, con relación a la profundidad de los tópicos un 37,77 % considera que estos pueden ser mejorados o explorados con mayor profundidad, mientras que el resto de los encuestados lo consideran bien, es decir, están satisfechos con la información que presenta el sitio Web. En correspondencia al valor del sitio comparado con otros de su mismo tema, se encontró que el 67,72 % de los trabajadores considera que si tiene valor comparado con otros, pero existe un grupo de los encuestados con un porcentaje que no es despreciable del 32,28 % que opinó que no tiene valor comparado con otros del mismo tema. Para finalizar la evaluación es este criterio el personal que participó en una alta mayoría afirmó que el sitio tiene enlaces externos relevantes, que le pueden servir de apoyo para buscar información con entes asociados y dependencias que mantienen relaciones con la Organización Aeronáutica.

d) Completando la evaluación del criterio de cobertura, la mayoría de los encuestados manifestó que la página no tarda mucho tiempo en cargar y que cada sección de la página tiene un título que la identifica, esto respalda el diseño de la página dentro del criterio de cobertura de la página Web.

e) Procediendo con la evaluación del criterio de actualidad de la página Web se evidenció que un grupo correspondiente al 58,27 % afirmó que aparece la fecha de cuando se escribió la información, pero el 41,73 % restante considera que no está de presente. En cuanto a la fecha de cuando se puso en línea la información en la página Web la mayoría afirmo que no aparece como tal, sino que se refleja la fecha de algunos eventos que están publicados en la página. En

correspondencia con el ítem relacionado a la fecha de la última revisión, un 94,85 % afirmó que la misma no aparece en la página. Como se puede apreciar este criterio no resulto muy favorable en la evaluación y debe reforzarse en el planteamiento de la propuesta de mejores prácticas de la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica.

f) Analizando otros factores que se consideraron en la evaluación, se observó que la mayoría de los entrevistados utilizan la Internet para buscar información relacionada con su área de trabajo, sin embargo es de hacer notar que existe un pequeño porcentaje del 3,79 % que no utiliza esta herramienta, por consiguiente a este pequeño grupo la página Web no le será atractiva y probablemente no llegue a usarla.

g) Uno de los hallazgos mas importantes que se evidenció con la aplicación del instrumento de recolección de datos, fue que casi un cincuenta por ciento del personal de la organización aeronáutica, no conocían la existencia de la página Web hasta el momento de la aplicación del cuestionario, sin embargo para la aplicación del instrumento de recolección de datos, se les pidió a este personal que visitarán la página Web y llenaran posteriormente el mismo. Este punto evidencia una de las debilidades de la implementación de la página Web de Recursos Humanos, la cual ha sido que ha faltado difusión o divulgación de la misma, porque aunque la mayoría del personal encuestado contesto que la información que aparece en la página es valiosa para ellos, si se desconoce la existencia de la misma, nunca cumplirá con su objetivo fundamentales que es el de informar y mejorar las tramitaciones de bienestar y seguridad social del recurso humano. Este punto, referente a la difusión de la página es fundamental para mejorar las fallas observadas en el flujo de

información y pérdida de horas hombre por visitas a esta dependencia para obtener información que tienen a disposición por este medio.

h) Como comentario final se puede afirmar que se dispone de una buena página y que la misma contiene información que es importante para el personal, además se observó que la misma cumple con los criterios mayormente aceptados como lo son: autoridad, propósito, cobertura y actualidad. Sin embargo la evaluación permitió ver que hay criterios que deben reforzarse como la actualidad de la página, aspecto que se debe mejorar y que será tratado en la propuesta, otro criterio que tuvo mucha aprobación pero que puede mejorarse es el de cobertura, ya que existe un grupo que manifiesta que se puede ampliar la información de la página Web, factor que refuerza el planteamiento de este trabajo en realizar una propuesta para mejorar la calidad de la información de la página de Recursos Humanos, y de esta forma aumentar la satisfacción del personal de la Organización Aeronáutica.

CAPITULO VI

PROPUESTA DE MEJORES PRÁCTICAS BASADAS EN NORMAS Y TÉCNICAS DE B2B (NEGOCIO A NEGOCIO) ORIENTADA A LA PÁGINA WEB DE RECURSOS HUMANOS EN UNA ORGANIZACIÓN AERONÁUTICA

Justificación de la Propuesta

La propuesta de mejores prácticas de la página Web de recursos humanos en una organización aeronáutica, tiene como base mejorar la funcionalidad de la misma así como su calidad informativa, tomando como premisa el grado de adecuación de esta herramienta Web para lograr una mejor gestión de personal. Esto implica la definición de requerimientos, métodos y estándares para la medición.

La propuesta de la página Web de recursos humanos, busca implementar una actitud permanente de observación, sus condiciones, potencialidades, limitaciones y mejora continua, que se traduzca en bienestar para el personal de la organización aeronáutica.

Este sistema se propone con finalidad de darle un valor agregado al personal de la organización, que además de funcionar como una herramienta de información de la gestión de la Dirección de Recursos Humanos, facilite de manera dinámica y amigable el intercambio bidireccional entre los empleados y la organización. Lo que se traducirá en una reducción de horas hombre que actualmente pierde la institución con los métodos actuales de obtención de la información y en una mayor satisfacción por parte del personal de la organización aeronáutica tanto desde el punto de vista laboral como de su calidad de vida.

Se utilizará una explotación de una base de datos central con segmentos asignados a todos los empleados de la Organización, a la cual se podrá acceder en un formato estándar en forma sencilla y amigable. De esta forma, se pondrá a disposición de los integrantes la organización aeronáutica toda la información de Recursos Humanos que vaya dirigida al personal de la Institución, asimismo, se incluirá además de la información de la gestión de esta dirección, otras dirigidas a las tramitaciones de bienestar y seguridad social del personal, tales como: ayudas sociales, adelanto de prestaciones sociales, prima de profesionalización, becas, subvenciones, etc., contribuyendo de esta manera a minimizar los errores que se producen mediante los métodos actuales de obtención de la información, en donde se utilizan en algunas casos formatos que no están vigente o no se consigna la documentación completa.

Es importante para la propuesta conocer las regulaciones normativas de la Institución, ya que cuando se dirige un proceso dentro de una organización, no basta saber sólo la existencia de estas, sino interpretar la interconexión de factores y la forma de aplicación en cada nueva circunstancia. Situaciones y relaciones que también se expresan a través de la documentación, lo cuál incluye en adelantar con rigurosidad y sistemáticamente las actividades del proceso de mejoramiento: evaluar, planificar, diseñar, prevenir, corregir, mantener, innovar, etc.

La propuesta se justifica ya que es de gran interés para el personal de la organización y contribuirá al mejoramiento continuo de esta dirección, además servirá de herramienta para mejorar los procesos de recursos humanos que a su vez se verá reflejado en una mayor satisfacción del personal y en una reducción de horas hombre que pierde la Organización Aeronáutica.

Fundamentación

La propuesta presenta una iniciativa parecida a un comercio electrónico; b2b (*business to business*) enfocada u orientada en atender al recurso humano, en donde el negocio viene a ser la Organización Aeronáutica y el recurso humano el personal que allí labora. Se presentaría un campo o catálogo en donde se tendrá a disposición todos los requisitos y formatos de solicitudes de bienestar y seguridad social que se realizan en esta dirección, esta conceptualización parte del principio básico de un catálogo de productos en Internet. La intención en principio es crear una especie de "*datapool*", es decir un catálogo que lo que provee es sincronización global de los datos.

Para la propuesta de mejores prácticas de la página Web se propone la creación de normas o procedimientos estandarizados, para ello se utilizará como base la Norma COVENIN – ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (2da. Revisión). Los elementos que conforman las actividades planificadas, tienen por objeto establecer las bases organizativas, técnicas y prácticas de la página Web y está enmarcada dentro de las mejores prácticas mayormente aceptadas. La estandarización y uniformidad en los procesos puestos en la Web, permitirá que el empleado de la organización pueda descargar el formato de solicitud y realizar la misma desde este sistema, eliminando así el problema de la variación de datos, de esta forma, existe una garantía de que el empleado recibirá lo que está pidiendo, y si esto no ocurre, es una falla atribuible a la Organización. Para ello es obligación de la Institución tener su información actualizada y es responsabilidad del personal hacer las consultas al catálogo de solicitudes.

La base fundamental de la propuesta es darle un valor agregado a la página Web de Recursos Humanos, ya que en el pasado y en el presente han existido iniciativas de este tipo de tecnologías sin resultados favorables, por que estas resultan ser nada más un catálogo de productos, y a nivel de esta

propuesta lo que se plantea es crear un sistema de B2B (*business to business)* pero dirigido como Negocio a su Recurso Humano, en donde se tenga dentro de la página Web un catálogo de solicitudes y los empleados de la organización puedan hacer negocio (en este caso entendido como transacciones) a través de este sistema. El tipo de negociación al que se hace mención es la tramitación de alguna solicitud que va en favor de su bienestar y seguridad social. también se incluirían en el sistema una sección destinada a comentarios, reclamos e iniciativas por parte del personal de la organización.

Se mantendrá el portal de la página, que permite la accesibilidad a todo el público, sin embargo se propone la creación de un sistema de códigos de seguridad, para que solo el personal de la empresa tenga acceso al campo de la página donde se registrará la información para las diferentes solicitudes de bienestar y seguridad social de la Organización Aeronáutica, asimismo, se incluirá un enlace que permita el acceso a la información que maneja el departamento de nómina de la empresa.

Con respeto a la confidencialidad de la información, se propone que se maneje por medio de certificados de acceso que utilizan la tecnología SSL (*Secure Socket Layer*) donde se entregan certificados digitales para que los usuarios puedan acceder al sistema. Asimismo, se recomienda una infraestructura de clave pública (PKI) y un Servicio de detección de fraudes de protección de identidad.

Objetivos General de la Propuesta:

Proponer mejores prácticas en la página Web de Recursos Humanos para que estos contribuyan a mejorar la calidad, servicio y flujo de la información de la Organización Aeronáutica.

Específicos:

1.- Definir lineamientos para la normalización de los procedimientos de la página Web de Recursos Humanos, conforme a la iniciativa parecida a un comercio electrónico B2B y los requisitos de la Norma COVENIN ISO de Aseguramiento de la Calidad.

2.- Establecer una estructura para el Control de los Registros de la Página Web de Recursos Humanos en la Organización Aeronáutica.

3.- Establecer los lineamientos de confidencialidad de la información.

4.- Implementar estrategias de difusión de la página Web dentro de la Organización Aeronáutica.

Factibilidad.

Para lograr con éxito la validación de la propuesta es imprescindible un estudio de factibilidad técnica, económica y operativa.

En cuanto a la factibilidad técnica relativa a la propuesta de mejores prácticas de la página Web, se observa que los requisitos para validarla, en cuanto a los aspectos técnicos, se adecuan a las políticas institucionales para la implementación de la misma. En cuanto a la factibilidad económica, es de hacer notar que la Institución puede garantizar los recursos de mantenimiento, adquisición de programas o equipos, a través del Plan Operativo Anual de cada año, por lo que se considera factible económicamente.

La factibilidad operativa está dada porque el diagnóstico evidenció que existe la disponibilidad por parte del personal de la Organización para la validación de una propuesta como esta, es decir que se contará con el apoyo del personal que labora en la dirección de recursos humanos, debido a que están conscientes de que es necesarios para lograr el óptimo funcionamiento de la Página Web.

Estructura de la Propuesta

La propuesta se encuentra estructurada de una manera, que permite consolidar los principios básicos para la mejora de la calidad de la información de la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica.

PARTE I: Lineamientos para la normalización de los procedimientos de la Página Web de la Dirección de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica.

a) Generalidades

La documentación es un valor agregado cuando esta es breve, clara y directa. Su objetivo es describir los procedimientos y su aplicación, establecer requisitos y proporcionar información sobre como efectuar las actividades, así como obtener la evidencia objetiva de su realización y resultados. Por lo cual las premisas establecidas en las Norma ISO 9001:2000, relacionadas a la documentación de procedimientos son las siguientes:

- La documentación debe ser la requerida por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de procesos y registros.
- La diagramación debe ser adecuada y su redacción clara y sencilla.
- La utilización debe ser racional y flexible cuando las circunstancias así lo requieran.
- La revisión debe ser continua con el objeto actualizar los cambios requeridos.
- El personal debe ser instruido en su utilización, para obtener los mejores resultados en la implementación.

b) Requisitos Normativos para la Documentación de Procedimientos en la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica.

La Dirección de Recursos Humano debe disponer de las adecuadas instrucciones escritas sobre la utilización y funcionamiento de todos los

procedimientos pertinentes para el buen funcionamiento de la página Web, además de la información completa de los requisitos y formatos para todas las tramitaciones de bienestar y seguridad que se realizan en esta dirección. Todas las instrucciones, normas y datos de referencia útiles para el personal de la empresa aeronáutica, deberán mantenerse al día y ser accesibles al personal a través de esta herramienta.

Los documentos deberán estar descritos en un manual de normas y procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos. Este deberá mantenerse actualizado por un miembro responsable de esta dirección nombrado para tal fin. La documentación debe ser revisada sistemática y periódicamente por la dirección o en su nombre, con el fin de asegurar su eficacia, permanencia, y en caso correspondiente, iniciar las acciones correctivas necesarias. Estas revisiones deberán quedar debidamente registradas. En la figura 28, se muestra el flujograma del proceso de elaboración y control de documentos, conforme a los requisitos establecidos en la Norma Covenin ISO 9001: 2000, la cual establece que el proceso debe involucrar las fases de solicitud del requerimiento, aprobación, desarrollo del documento hasta el control de la aprobación y distribución a las personas involucradas. La actualización periódica de la información deberá incluir la fecha de su revisión en un lugar visible, lo que permitirá que el personal que consulte la página tenga plena seguridad que la información se encuentra al día y permitirá mantener en un nivel alto de eficiencia el criterio de actualización de la página Web.

Figura 28: Proceso de Elaboración y Actualización de Documentos de la Dirección de Recursos Humanos

Flujograma	Actividades	Responsable(s)
Requerimiento	- Se emite la solicitud del requerimiento de actualización o nuevo procedimiento.	Gerencia de Bienestar y Seguridad Social
Borrador	- Se elabora un borrador, según lineamientos establecidos.	Gerencia de Bienestar y Seguridad Social
Revisión	- Se procede a revisar si cumple con lineamientos de documentación.	Gerencia de Bienestar y Seguridad Social
Conforme?	- Si esta conforme se procede a solicitar la aprobación. En caso contrario se devuelve para corregir las discrepancias indicadas.	Gerencia de Bienestar y Seguridad Social
Aprobación	- Se solicita la aprobación del nuevo documento o modificación del contenido.	Jefe de la Dirección de Recursos Humanos
Normalizar	- Se normaliza e incluye en Manual de Normas y procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos.	Control de Gestión
Control de Documentos	- Se verifica el código asignado e incluye en el una lista de documentos o en la tabla de contenido del Manual de Normas y Procedimientos.	Control de gestión
Registro	- Se registra en un formato de control la entrega del documento a las personas involucradas.	Control de Gestión
Fin	Fin del Proceso	

Fuente: Diseñado por la Autora, según Norma Covenin ISO 9001:2000

Para el aseguramiento de calidad de la información de la Página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica, esta deberá contener como mínimo:

- Declaración de las Políticas y Misión de la Dirección de Recursos Humanos.

- Estructura de la Dirección de Recursos Humanos (organigrama).

- Actividades funcionales y operacionales relativas a los empleados de la organización aeronáutica, para que cada miembro de la institución conozca la extensión y límites de su responsabilidad.

- Procedimientos generales de aseguramiento de la calidad, es decir parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplen los requisitos de la calidad de la información en la página Web.

- Bases de datos que ofrezcan soporte, integridad de la información y seguridad.

- Debe existir enlaces entre diferentes bases de datos del personal para la diversidad de solicitudes.

- Información Actualizada que esté respaldada por la fecha de emisión, publicación, puesta en línea y última revisión.

- Procedimientos específicos para cada solicitud.

- Disposiciones adecuadas relativas a información de retorno y las acciones correctivas cuando se detecten anomalías en la página Web.

c) Estructura de los Procedimientos

La naturaleza y extensión de los procedimientos debe satisfacer los requisitos y reglamentarios de la organización, con el fin de

proporcionar una documentación completa y confiable, por lo tanto deberá tener en cuenta la estructura de la Figura 29.

FIGURA 29: Estructura de Procedimientos para tramitaciones del personal

Nº 0001_	**C.I.**	**SSL** (Secure Socket Layer)
Solicitud:		**Código de seguridad:**

- Exposición de motivos breve:

- Referencias Normativas:

- Observación:

Solicitado por:	Fecha de solicitud:	Código asignado al documento.

Fuente: Diseñado por la Investigadora, según Norma Covenin ISO 9001:2000

- Solicitud, C.I. y Código SSL de seguridad del empleado: para realizar la solicitud se solicitará el código de seguridad y la C.I. que ubicará al empleado dentro del escalafón de la organización.
- Referencias Normativas: normas o reglamento Institucional en el cual se basa la solicitud.
- Exposición de motivos Breve: debe explicar la finalidad o propósito que se persigue con la solicitud.

- Observación: aquí la persona colocará cualquier observación pertinente para su solicitud si la considera relevante.
- Solicitado por: se indicará el nombre completo de la persona que realiza la solicitud.
- Fecha de solicitud: se indicará la fecha de la solicitud.
- Código asignado al documento: se le asignará un código al documento que le permitirá posteriormente hacer la consulta del estatus del mismo.

d) Ampliación de la Cobertura de la página Web.

Para esta fase se debe garantizar el cumplimiento de los pasos anteríores, porque esto asegura que se tendrá a disposición del personal de la Organización, toda la información no confidencial relacionada con la Dirección de Recursos Humanos, así mismo, en los pasos anteriores se estableció que los documentos deberán estar descritos en un manual de normas y procedimientos de esta gerencia. Este deberá mantenerse actualizado por un miembro responsable nombrado para tal fin. La documentación será revisada sistemática y periódicamente por la dirección o en su nombre, con el fin de asegurar su eficacia, permanencia, y en caso necesario, iniciar las acciones correctivas necesarias. Todas las instrucciones, normas y datos de referencia útiles para el personal de la empresa aeronáutica deberán mantenerse al día y ser accesibles al personal a través de esta herramienta.

Se utilizará una explotación de una base de datos central con segmentos asignados a todos los empleados de la Organización, a la cual se podrá acceder en un formato estándar en forma sencilla y amigable.

Se mantendrá el portal de la página, que permite la accesibilidad a todo el público, sin embargo se propone la creación de un sistema de códigos de seguridad para que solo el personal de la empresa tenga acceso al campo de la página donde se registrará la información para las diferentes solicitudes de bienestar y seguridad social de la Organización Aeronáutica, asimismo, se incluirá un enlace que permita el acceso a la información que maneja el departamento de nómina de la Organización.

Se plantea la creación de nuevos campos de interés dentro del portal de la página, como por ejemplo Noticias de la Organización, en donde se publicará la información mas reciente. Asimismo, se propone la Incorporación de nuevos enlaces de interés público, esto traerá como consecuencia el atractivo del personal, por visitar la página para conseguir enlaces con otros entes y organizaciones con los cuales se mantiene relaciones institucionales.

PARTE II: Control de Registros de los procedimientos realizados en la Página Web.

a) Requisitos de Control de Registros

La Dirección de Recursos humanos deberá disponer de un sistema de registros para los archivos de la misma que puedan contrarrestar cualquier alteración en solicitudes realizadas en el sistema, este archivo se tendrá en respaldo digital y en físico.

En este sentido todos los registros deberán conservarse en lugar seguro y ser tratados de forma confidencial con el fin de salvaguardar los intereses personales de los empleados e institucionales de la organización. A continuación se muestra un formato para el control de los registros en la dirección de recursos humanos.

FIGURA 30: Control de Registros

TITULO: CONTROL DE REGISTROS	**Nº 0001_** **Gerencia de Bienestar y Seguridad Social**

Tipo de Documento	Código de documento	FECHA	Empleado Apellido y nombre	C.I. Empleado	Estatus de la solicitud

Fecha de emisión:	Hoja de

Fuente: Diseñado por la Investigadora, según Norma Covenin 2534:1994

- Tipo de documento: se lleva el registro del tipo de documento solicitado.
- Código asignado al documento: se le asignará un código al documento que le permitirá posteriormente hacer la consulta del estatus del mismo.
- Fecha: se registra el día en que se realizó la solicitud del documento.
- Nombre y Apellido del empleado: se visualiza la identificación del empleado que realiza la tramitación.

- Cédula de Identidad: con esta información se puede acceder a otras bases de datos de identificación del empleado.
- Estatus de la Solicitud: este dato permite verificar como está el estatus de la solicitud realizada.

PARTE III: Lineamientos para el Mantenimiento de los Equipos de Computación de la Dirección de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica.

a) Generalidades

Para que exista una calidad de la información en la página Web de Recursos Humanos, debe existir un buen mantenimiento en los programas y equipos de esta dirección. El flujograma de la Figura 31, muestra el proceso de mantenimiento de equipos, según los requisitos de la Norma Covenin ISO 10012-1:1993: Gestión y Aseguramiento de la Calidad para Equipos, la cual establece que los requerimientos de mantenimiento deben ser procesados a través de una solicitud, determinación del método, programación, seguimiento de programa y control de los registros que definen el estado de mantenimiento de los equipos informáticos.

FIGURA 31: Proceso de Mantenimiento de Equipos Informáticos de la DIR. de R. H.

Flujograma	Actividades	Responsable(s)
Solicitud	- Se emite la solicitud del requerimiento de revisión o mantenimiento del equipo.	Gerencia planificadora
Método	- Se define el método de mantenimiento preventivo o correctivo, según el tipo de equipo.	Técnicos informáticos de la Dirección de Recursos Humanos.
Programa	- Se conforma el Programa de Mantenimiento de los Equipos Informáticos de la Dirección de Recursos Humanos.	Técnicos informáticos de la Dirección de Recursos Humanos
Calibración y Mantenimiento	- Se procede a realizar las actividades de revisión y mantenimiento programadas.	Técnicos informáticos de la Dirección de Recursos Humanos
Conforme?	- Se verifica el cumplimiento adecuado de cada una de las actividades y resultados. En caso de no cumplimiento se procede a reprogramar la actividad pendiente.	Técnicos informáticos de la Dirección de Recursos Humanos
Identificación	- Se identifica con una etiqueta o rotulo con la fecha correspondiente.	Técnicos informáticos de la Dirección de Recursos Humanos
Certificado	- Se verifica que el certificado de mantenimiento este conforme al formato normalizado.	Técnicos informáticos de la Dirección de Recursos Humanos
Registro	- Se registra en un formato de control las actividades de revisión y mantenimiento realizadas a los equipos.	Técnico informático de la Dirección de Recursos Humanos
Fin	Fin del Proceso.	

Fuente: Diseñado por la Autora, según Norma Covenin ISO 9001:2000

En este sentido se debe establecer una planificación de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, a fin de garantizar la confiabilidad y operatividad de los equipos informáticos. La Figura 32 muestra un formato para conformar el Plan de Mantenimiento.

FIGURA 32: Formato para el Plan de Mantenimiento de Equipos Informáticos de la Dirección de Recursos Humanos.

Nº 001-

PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DEPENDENCIA:	**GERENCIA:**

Código de Equipo	Ubic	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOB	DIC

LEYENDA:

C	Periodo de revisión y actualización de programas
M	Periodo de Mantenimiento preventivo o correctivo.
◈	Servicio Realizado
◇	Servicio No Realizado

Fuente: Gamardo, J. (2007)

b) Registros de Revisión y Mantenimiento

Los resultados de la revisión y mantenimiento se deben registrar con suficiente detalle como para que se pueda reproducir en condiciones muy semejantes a las condiciones originales, facilitando así la resolución de cualquier anomalía.

La información registrada debe incluir:

- La descripción y la identificación individual del equipo.
- La fecha en la cual se efectúo el mantenimiento.
- Los resultados de la comprobación obtenidos después y en los casos en que sea pertinente, antes de cualquier ajuste o reparación.
- La identificación del procedimiento
- Una declaración acerca de cualesquier corrección que sea necesaria.
- Detalles de cualquier mantenimiento tal como el servicio, el ajuste, las reparaciones o las modificaciones efectuadas.
- Cualesquier limitación en la realización.
- Identificación de las persona(s) que efectúa(n) la revisión.

En las Figuras 33, se presentan los modelos de los registros de mantenimiento, aplicables a los requisitos de aseguramiento de la calidad para equipos de medición de la Norma Covenin-ISO 10012:1993.

FIGURA 33: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

MANTENIMIENTO GENERAL	
	Nº 001_
DEPENDENCIA:	**DIRECCIÓN:**

DATOS DEL EQUIPO	
DENOMINACIÓN:	**MODELO:**
MARCA:	**SERIAL/CODIGO:**

EVALUACIÓN EXTERIOR		
	SI	**NO**
Partes del Equipo Completas		
Grabados y graduaciones completos / dígitos visibles y completos		
Defectos físicos que puedan afectar funcionamiento (sucio, corrosión)		
Lugar de instalación adecuado (sin vibración, etc)		
COMPROBACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO		
	SI	**NO**
El Equipo Enciende Correctamente		
ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO REALIZADAS		
OBSERVACIONES		
REALIZADO POR:	**FECHA:**	

Fuente: Diseñado por la Investigadora, según Norma Covenin ISO-10012:1993

PARTE IV: Confidencialidad de la Información.

a) Generalidades

Para el trabajo de mejores prácticas de la página Web de Recursos Humanos de una Organización Aeronáutica, se propone que la confidencialidad de la información se maneje por medio de certificados de acceso que utilizan la tecnología SSL (*Secure Socket Layer*) donde se entregan certificados digitales para que los usuarios puedan acceder al sistema, asimismo, se recomienda una infraestructura de clave pública (PKI) y un Servicio de detección de fraudes de protección de identidad como el que ofrece el Portal *VeriSign® Identity Protection* (VIP). [3]

Tecnología del SSL (Secure Sockets Layer)

El SSL (*Secure Sockets Layer*) es una tecnología que protege los datos transferidos por http mediante el cifrado activado por un certificado SSL en un servidor. Los certificados SSL contienen una clave pública y otra privada. La clave pública se utiliza para cifrar la información, y la privada para descifrarla. Cuando un navegador se dirige a un dominio seguro, se produce una "presentación" SSL que autentica el cliente y el servidor y establece un método de cifrado y una clave de sesión única. Entonces pueden comenzar una sesión segura que garantiza la privacidad e integridad del mensaje.

Infraestructura de clave pública (PKI).

La infraestructura de clave pública (*PKI, Public Key Infrastructure*) es la arquitectura de seguridad de una organización. Esto incluye el software, las tecnologías de cifrado y los servicios que permiten la realización de transacciones seguras en Internet, intranets y extranets.

---

[3] Estos términos se desarrollaron con crédito a la consulta de páginas de Internet como la hptt//www.**web**studio.cl/blog/wp-**content**/accesibilidad.pdf - Páginas similares

Servicio de detección de fraudes de protección de identidad (VIP)

VeriSign Identity Protection Fraud Detection Service (VIP) ofrece un medio invisible para proporcionar protección preventiva a los usuarios. Gracias a la avanzada tecnología de detección de anomalías, el servicio detecta los inicios de sesión y transacciones fraudulentas en tiempo real, sin que esto afecte de ninguna manera al modo de trabajo de los usuarios legítimos. Esta solución aplica un enfoque de autoaprendizaje en la detección de fraudes, adaptándose a los hábitos de uso particulares de cada individuo. Gracias a la tecnología de reconocimiento de patrones y políticas, el servicio marca actividades potencialmente fraudulentas basándose en tipos de fraude conocidos y comportamientos que no estén asociados al usuario. Dado que el servicio emplea el autoaprendizaje, puede adaptarse al comportamiento delictivo cambiante sin intervención manual. Este enfoque no requerirá la realización de ningún cambio en un sitio Web y será invisible al usuario hasta que se detecte un fraude.

Autoridad de Certificación

Contando con un servicio de detección de fraudes de protección de identidad como el que ofrece (VIP), cada vez que *VeriSign* emite un certificado SSL actúa como una autoridad de certificación (CA), ya que firma digitalmente cada certificado que emite. Cada navegador contiene una lista con todas las autoridades de certificación en las que puede confiar. Cuando se produce la presentación SSL, el navegador comprueba que una autoridad de certificación de confianza emitió el certificado del servidor. Si la autoridad de certificación no es de confianza, aparecerá una advertencia. Cave mencionar que *VeriSign* es una de las autoridades de certificación más fiables de Internet.

Prueba del certificado SSL.

La Organización Aeronáutica puede realizar una prueba antes de comprar este servicio, la Tecnología del SSL (*Secure Sockets Layer*) se puede experimentar en un entorno de servidor de producción previa con un certificado SSL de prueba gratuito durante 14 días. Los certificados SSL con SGC no están disponibles en versión de prueba. De esta manera se puede visualizar su funcionamiento antes de realizar la inversión.

PARTE V. Agenda de Divulgación de la Página Web de Recursos Humanos.

En esta sección se expondrá un esquema de divulgación de la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica, en donde se utilizará como estrategia acciones para incentivar a todos los integrantes de la Institución a buscar información en la página.

a) Notificación escrita: todas las dependencias de la organización aeronáutica recibirán de manera formal y escrita la notificación de la dirección electrónica de la Pagina Web de Recursos Humanos de la organización aeronáutica.

b) Identificación con la Dirección Electrónica: se desarrollan una propuesta para que las comunicaciones que se realizan por la dirección de Recursos humanos con sus dependencias, aparezca en la parte inferior izquierda, la dirección electrónica de la página, así mismo, para efectos de confirmar asistencia para algún evento programado por esta dirección, se solicitará que esta se realice a través de esta herramienta.

c) Planillas de pago: se incorporará un enlace con nómina, para que las planillas de pago del personal de la Organización Aeronáutica, se puedan descargadas a través de la página Web.

d) Incorporación de enlaces de interés: esto traerá como consecuencia la divulgación de la página, porque se visitará el sitio Web para conseguir enlaces con entidades públicas u otras con las cuales la organización mantiene relaciones institucionales.

e) Publicaciones en medios impresos: se incorporará en todos los folletos o revistas que se realicen en la organización, la dirección electrónica de la página Web Dirección de Recursos Humanos.

f) Publicación de noticias relevante de la Organización: Se formulará la creación de un campo que contenga la información más reciente e importante de las Organización aeronáutica.

g) Tramitaciones de solicitudes de bienestar y seguridad social del personal, tales como: adelanto de prestaciones, ayudas sociales, becas, subvenciones, fideicomisos, etc., esta será la estrategia que dará mejores resultados, ya que el personal dispondrá de un medio bidireccional en donde podrá realizar sus solicitudes a través del sistema, evitando así los costos y riesgos en que incurre la institución y los profesionales, por viajes que se realizan a esta dirección para buscar información.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Con base en los resultados obtenidos y analizados en capítulos anteriores, la presente sección tiene como finalidad exponer de una manera resumida las principales conclusiones y recomendaciones.

1.- CONCLUSIONES

Del análisis general de los instrumentos aplicados para la evaluación de la página Web de Recursos Humanos, en donde se utilizaron cuatro criterios estandarizados, además de considerar otros variables que pudieran afectan la calidad de la información de la página Web, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- ✓ La página Web cumple con el criterio de autoridad, esto se evidenció en todos los ítem relacionados con este parámetro, ya que se obtuvo mas del noventa por ciento de aceptación, es decir, que el personal de la organización Aeronáutica reconoce la autoridad de la Dirección de Recursos Humanos para desarrollar el Sitio Web.

- ✓ Se cumple con el criterio de propósito de la página Web, en este sentido el 100 % del personal entrevistado manifestó que el contenido respalda el propósito de la página Web de recursos humanos de la organización aeronáutica.

- ✓ La página Web cumple con el criterio Cobertura, sin embargo se observó que este parámetro puede reforzarse ya que existe un porcentaje de la muestra que opinó que los tópicos pueden ser mejorados o explorados con mayor profundidad. El personal que participó en una alta mayoría, afirmó que el sitio tiene enlaces externos relevantes, que le sirven de apoyo para buscar información

con entes asociados y dependencias que mantienen relaciones con la Organización Aeronáutica.

- ✓ En la evaluación del criterio de actualidad, se evidenció que un porcentaje importante de los encuestados, considera que la información no esta actualizada, razón por la cual se debe mejorar este parámetro para aumentar la satisfacción del personal.

- ✓ Analizando otros factores que se consideraron en la evaluación, se observó que la mayoría de los entrevistados utilizan la Internet para buscar información relacionada con su área de trabajo, sin embargo es de hacer notar que existe un pequeño porcentaje del 3,79 % que no utiliza esta herramienta, no obstante, es un pequeño grupo que no afecta a la población.

- ✓ De la evaluación de la página Web se evidenció que la misma cumple con ser un medio que mantiene una calidad de la información que puede traducirse en un mejor servicio para el personal que labora en esta institución.

- ✓ En línea general se dispone de una buena página Web que cumple con los criterios estandarizados de medición de calidad de la información como lo son: autoridad, propósito, cobertura y actualidad. Además, la muestra encuestada confirmó que la página contiene información importante para el personal de la Organización Aeronáutica y además permitió ver que existen criterios que deben reforzarse como la actualidad y la cobertura de la página.

- ✓ Uno de los hallazgos mas importantes de la investigación fue que casi un cincuenta por ciento del personal de la organización aeronáutica no conocían la existencia de esta herramienta hasta el momento de la

aplicación del instrumento, evidenciando uno de los factores que debe reforzarse en la Institución como lo es la divulgación del Sitio Web.

- ✓ De la evaluación también se observó que existe un grupo mayoritario del personal de la institución, que manifiesta que se puede ampliar la información de la página y proponer mejoras en el servicio prestado, factor que reforzó el planteamiento de este trabajo de realizar una propuesta de mejores prácticas para la página Web de Recursos Humanos de una Organización Aeronáutica.

- ✓ Para la implantación de la propuesta existirá un período de transición, en donde se realizarán pruebas pilotos para la comprobación del buen funcionamiento del comercio electrónico y la creación de una norma dentro de la Organización Aeronáutica, que establezca un lapso de tiempo para pasar a realizar todas las transacciones de recursos humanos, solo a través de la página Web.

- ✓ La propuesta realizada se fundamentó en las debilidades encontradas en la evaluación de la calidad de la información de la página Web de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica y utilizó la norma COVENIN ISO de Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos y la iniciativa parecida a un comercio electrónico de B2B (negocio a negocio) en el sentido que se aplica del negocio a los recursos humanos que laboran en este.

- ✓ Con la promoción y divulgación de la página Web se obtendrán beneficios directos para el personal y para la Organización Aeronáutica, ya que se cortarían los viajes de los trabajadores a esta dependencia para buscar información y se reducirían las horas hombre que actualmente pierde la institución por esta causa.

- ✓ Para finalizar se concluye que se cumplieron con los objetivos planteados en la presente investigación y que la misma será de gran aporte para la Dirección de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la Organización Aeronáutica, implementar la propuesta de mejores prácticas basadas en normas y técnicas de B2b orientada a la página Web de Recursos Humano de la Institución Aérea.

- ✓ Se recomienda la promoción y divulgación de la Página Web de Recursos Humanos, para que se generen beneficios al personal y la organización, ya que se contará con un personal mejor informado y se reducirán las horas hombre que actualmente pierde la institución por esta causa.

- ✓ Se sugiere que se realicen proyectos similares que puedan complementar la investigación y que en un futuro se propongan sistemas parecidos aplicables a otras direcciones de la Organización Aeronáutica.

- ✓ Una vez implementada la presente propuesta, se recomienda establecer controles formalizados que permitan el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procedimientos que se realizan a través de la Página Web de Recursos Humanos en la Organización Aeronáutica.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación* (7ma ed.) Caracas: Consultores asociados OBL.

Bitteel & Ramsey (2002). *Encyclopedia del Management.* España: Editorial Océano/ Centrum . Edición Original McGraw Hill.

Burns, S. (2002) *Calidad Informativa Páginas Web.* Recuperado en Noviembre 7, 2006, de http//www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfort/temas/complab/doc/otros/sel-efe/ii.htm.

Cinco criterios para evaluar las páginas de la red. Recuperado en Enero 15, 2007, de http://www.library.cornell.edu/okuref/webcrit.html

Eduteka. *Tecnologías de Información y Comunicaciones para Enseñanza Básica y Media. Cinco criterios para evaluar páginas de la Red. 1.* Recuperado en Enero 15,2007, de: www.eduteka.org -.

Fondorama. (2000). *Sistema de Gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario.* COVENIN- ISO 9000:2000 (2da rev.) Caracas. Fondonorma.

Fondorama. (2000). *Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos.* COVENIN-ISO 9001:2000 (2da rev.) Caracas. Fondonorma.

Francés, A. (2004). *Estrategia para la empresa en América Latina.* Caracas: IESA.

Gonzalez, H. (2006). *¿Cuáles son los beneficios de implantar ISO 9000?* Recuperado en Julio 3, 2006, de http://www.gestiopolis.com/canales6/beneficios-de-implantar-la-norma-iso-9000.htm.

Harrington, J.(1997). *Administración Total del Mejoramiento Continuo.* Colombia: Edit. Mc Graw Hill.

Hurtado (1998). *Manual de Técnicas de Investigación.* México. Editorial Colegio de México. Hurtado (1998). *Manual de Técnicas de Investigación.* México. Editorial Colegio de México

Kinicki, A., Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional.* México: McGraw Hill Interamericana.

Méndez, C. (2001). *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.* 3era Edición. Colombia: Editorial Mc Grawc Hill Interamericana S.A.

Mercado, S(2001). *Cómo Hacer una Tesis.* 2da. Edición. México: Edit. Limusa.

Palacios, L. (2000). *Principios esenciales para realizar proyectos. Un enfoque latino.* Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Project Management Institute (2004). Guía *de los fundamentos de la dirección de proyectos* (Guía del PMBOK) (3era ed.): Pennsylvania: Proyect Management Institute.

Qué es accesibilidad (2006). Recuperado en febrero 17, 2007, de http://www.**web**studio.cl/blog/wp-**content**/accesibilidad.pdf .

Ramirez, T (1999). *Cómo Hacer un Proyecto de Investigación: Guía Práctica.* Primera Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela

Rivas, Y. (2005). *Sistema de Gestión de la calidad para pequeñas y medianas empresas de ingeniería en ciudad Guayana.* Trabajo Especial de Grado de Especialización publicado. Universidad católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Sabino. (1998). *El Proceso de la Investigación.* 1era Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2004). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill Interamericana.

Senn, J. (1998). Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información. México: Editorial McGraw Hill.

Tamayo y Tamayo, M. (1998). *El proceso de Investigación Científica.* México. Editorial Limusa.

Tate, R. y Alexander, J. (1996). *Criterios para evaluar páginas Web.* Revista mexicana de comunicación. México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2004). *Manual de Trabajo de Maestría y Tesis Doctórales.* 5ta Edición. Caracas.

ANEXOS

ANEXO 1.

Tabla 28. Criterios para evaluar páginas electrónicas, Iowa State University (1999)

Authority (autoridad): Revela que la persona, institución o agencia responsable del sitio esté calificado y reconocido.	**a)** ¿Está claro quién desarrollo el sitio?	Sí No
	b) ¿El autor proporciona datos para contactarlo, como: correo electrónico, número telefónico y fax?	Sí No
	c) ¿El autor presenta títulos o currículo que demuestre su autoridad para hablar del tema?	Sí No
Purpose (propósito): El autor debe ser claro respecto al propósito de la información que presenta en el sitio. Algunos hechos para informar, persuadir, expresar una opinión, entretener o parodiar algo o a alguien.	**d)** ¿Cuál es el propósito del sitio y si el contenido lo respalda?	Sí No
	e) ¿El dominio del sitio indica su propósito?	Sí No
	f) ¿Los enlaces son adecuados para el tópico del sitio?	Sí No
Coverage (cobertura): A menudo es difícil evaluar el grado de cobertura de un sitio desde su profundidad, si contiene enlaces puede ser infinito. Un autor puede presentar la cobertura extensa de un tema mientras el otro puede cubrir solamente un aspecto.	**g)** ¿Los tópicos están explorados a profundidad?	Sí No
	h) ¿El sitio tiene valor comparado con otros del mismo tema?	Sí No
	i) ¿El sitio tiene enlaces externos relevantes?	Sí No
Currency (actualidad) La actualidad de un sitio Web se refiere a: • que tan actual es la información que se presenta, y • que tan seguido se mantiene y actualiza el sitio.	**j)** ¿Aparece la fecha de cuándo se escribió la información?	Sí No
	k) ¿Aparece la fecha de cuándo la información se puso en línea?	Sí No
	l) ¿Aparece la fecha de la última revisión?	Sí No

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE PROYECTOS

Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario "A" para recolección de información relativa al trabajo de investigación aplicada que lleva por título "Evaluación de la Calidad De la información de la Página Web de la Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica".

Ing. Jamileth Gamardo

Instrucciones

A continuación se presentan una serie de planteamientos, que conforman el Cuestionario A, el cual esta dirigido a la muestra de personal de la Organización Aeronáutica, seleccionada para la investigación.

1. Seleccione la alternativa que considere correcta entre las opciones (SI ó NO); en correspondencia como usted considere.

2. Marque con una "X" la respuesta seleccionada por usted en el recuadro correspondiente a cada ítem que así lo amerite y de ser requerido, argumente o explique.

3. Cualquier aclaratoria que requiera alguna de las interrogantes, puede referirla a la investigadora, para aclarar sus dudas.

4. Una vez respondidas todas las interrogantes, debe entregar el instrumento a la investigadora.

5. Por favor no deje de contestar ninguna pregunta, los resultados solo se usarán para sustentar el trabajo de investigación aplicada que lleva por título "Evaluación de la Calidad de la información de la Página Web de la Dirección de Recursos Humanos de la Organización Aeronáutica".

Gracias por su colaboración.

Ing. Jamileth Gamardo

CUESTIONARIO A

1).- ¿Utiliza usted regularmente la Internet para buscar información relacionada con su área de trabajo?

Si_____ No_____ Explique:

_____

2).- ¿ Sabe usted que la Dirección de Recursos Humanos de la Organización tiene una página Web?

Si_____ No_____ Explique:

_____

3).- ¿ Conoce usted la dirección electrónica para ingresar a la página Web de la Dirección de Recursos Humanos?

Si_____ No_____ Explique:

_____

4).- ¿La página Web de Recursos Humanos toma mucho tiempo en cargar?

Si_____ No_____ Explique:

_____

5).- ¿La página Web tiene imágenes?

Si_____ No_____ Explique:

_____

6).- ¿Cada sección de la página tiene un título?

Si_____ No_____ Explique:

_____

7).- ¿La información que contiene la página Web es útil para usted?

Si_____ No_____ Explique:

_____

8).- ¿La información que aparece en la página Web esta actualizada?

Si_____ No_____ Explique:

_____

9).- ¿Esta satisfecho con la información que contiene la página Web?

Si_____ No_____ Explique:

_____

10).- ¿Cree usted que se debe ampliar la información que contiene la página Web?

Si_____ No_____ Explique:

_____

A N E X O 3

Constancia de Validación del Instrumento de Recolección de Datos

Universidad Católica Andrés Bello

Presente.-

Constancia de Validación

Quien suscribe, Ing. Wickard Miralles, mediante la presente hace constar que el cuestionario presentado como instrumento de recolección de datos, reúnen los requisitos necesarios para ser considerado válido y confiable, por lo tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se desean obtener en el Trabajo Especial de Grado titulado: "Evaluación de la calidad de la información de la página Web de recursos humanos y elaboración de propuesta de mejores prácticas basadas en normas y técnicas de comercio electrónico (B2B) orientada a la página Web de recursos humanos en una organización aeronáutica".

Constancia que se expide con el fin de validar la técnica de Juicio de Expertos en el aspecto de contenido en la aplicación del instrumento de investigación.

Ing. Wickard Miralles

Universidad Católica Andrés Bello

Presente.-

Constancia de Validación

Quien suscribe, Ing. Emmanuel López, mediante la presente hace constar que el cuestionario presentado como instrumento de recolección de datos, reúnen los requisitos necesarios para ser considerado válido y confiable, por lo tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se desean obtener en el Trabajo Especial de Grado titulado: "Evaluación de la calidad de la información de la página Web de recursos humanos y elaboración de propuesta de mejores prácticas basadas en normas y técnicas de comercio electrónico (B2B) orientada a la página Web de recursos humanos en una organización aeronáutica".

Constancia que se expide con el fin de validar la técnica de Juicio de Expertos en el aspecto de contenido en la aplicación del instrumento de investigación.

Ing. Emmanuel López

ANEXO 4

Sistema de Gestión de la Calidad Según ISO - 9000

1. **Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.**

2. **Estructura para el Levantamiento de cada Procedimiento e Instructivo de Trabajo.**

3. **Pasos para elaborar un manual de procedimiento.**

4. **Bibliografía.**

1. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Las Normas ISO 9000 toma su nombre de la institución "International Organization for Standardization" organismo mundial líder de la Normalización, el cual hizo posible la aprobación de los textos de las normas que conforman dicha serie.

La serie 9000 se centra en las normas sobre documentación, en particular, en el Manual de la Gestión de la Calidad, con la finalidad de garantizar que existan Sistemas de Gestión de la Calidad apropiados. La elaboración de estos manuales exigen una metodología, conocimientos y criterios organizacionales para recopilar las características del proceso de la empresa.

La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 constituyen para la industria, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitiva en cualquier mercado. La persona que se dedique a normalizar debe ser conocedora de esta faena garantizando así la incorporación de un procedimiento que se adapte a la realidad del proceso, que sea útil y de fácil entendimiento.

Cuando las compañías se hagan crecientemente interdependientes a través de las fronteras internacionales, habrá cada vez más presión para garantizar la calidad de los procesos. En tal entorno, existe un conjunto considerable de normas internacionales, y una única organización internacional que realiza el esfuerzo para tratar de promoverlas.

El desarrollo y comercialización de productos no puede seguir siendo considerados en forma local, pues la competencia externa ataca con calidad y costos de nivel internacional, apareciendo entonces la empresa de clase mundial, capaz de competir en cualquier mercado con las mejores de su ramo.

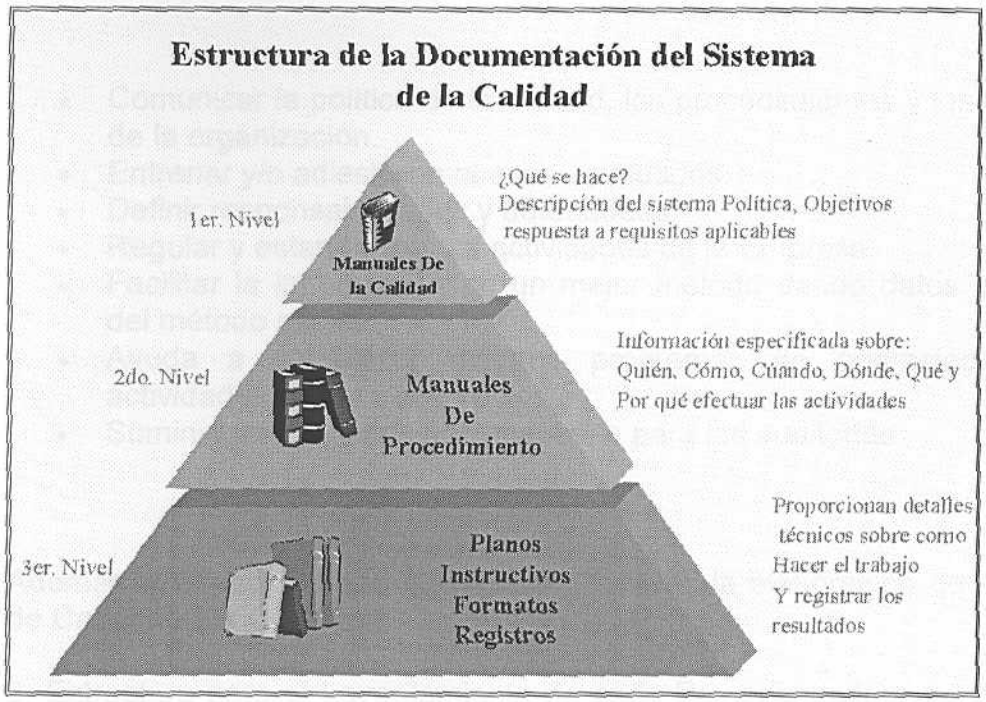
En vista de esta globalización y del conocimiento de que un Sistema de Gestión de la Calidad en funcionamiento crea la base para la toma de decisiones "basadas en el conocimiento", un optimo entendimiento entre las "partes interesadas" y sobre todo lograr un aumento del éxito de la empresa a través de la disminución de los costos por fallas (costos ocultos) y las pérdidas por roces; las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentándose en: El enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Para comenzar con la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad es necesario el Análisis de los Procesos de Trabajo; una herramienta útil para tal función es la estructura de los procesos o Mapa de los procesos.

El Mapa de los Procesos de una organización permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la organización, pero sobre todo también con las partes interesadas fueras de la organización, formando así el proceso general de la empresa.

Esta orientación hacia los procesos exige la subdivisión en procesos individuales teniendo en cuenta las estrategias y objetivos de la organización, la experiencia ha demostrado que es conveniente definir los datos de entrada, parámetros de control y datos de salida.

Una vez definida la estructura de los procesos se procede a documentar el Sistema, Elaborndo o mejorando los Procedimiento e Instrucciones; para ello se considera la Estructura de documentación del Sistema de Calidad.



Como lo representa la Pirámide de Documentación, la Implantación del Sistema de

Gestión de la Calidad se comienza por el 3$^{er.}$ Nivel, la recolección de los planes, instructivos y registros que proporcionan detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y se registran los resultados, estos representan la base fundamental de la documentación.

Posteriormente, se determino la información especificada sobre los procedimientos de cada área de la Gerencia: ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Por qué? efectuar las actividades (2$^{do.}$ Nivel), esto con el fin de generar los Manuales de Procedimientos de cada área.

Los procedimientos documentados del sistema de Gestión de la calidad deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, también deben cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de gestión de la calidad. Dichos procedimientos deben describir las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que gerencia, efectúa y verifica el trabajo que afecta a la calidad, como se deben efectuar las diferentes actividades, la documentación que se debe utilizar y los controles que se deben aplicar.

Algunos de los principales objetivos que se persigue con la elaboración de los manuales de procedimientos son:

- Comunicar la política de la calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización.
- Entrenar y/o adiestrar a nuevos empleados.
- Definir responsabilidades y autoridades.
- Regular y estandarizar las actividades de la Empresa.
- Facilitar la introducción de un mejor método dando datos completos del método actual.
- Ayuda a establecer mejores programas de operaciones y de actividades.
- Suministrar las bases documentales para las auditorias.

Además la dirección debe ejecutar el 1$^{er.}$ Nivel; la elaboración de la Política de Calidad y los Objetivos.

2. Estructura para el Levantamiento de cada Procedimiento e Instructivo de Trabajo

Una estructura recomendada para el levantamiento de cada procedimiento e instructivo de trabajo es la siguiente:

Procedimientos:

Título y Aprobación del Documento

Registro de revisiones efectuadas a este documento

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Condiciones/Normativas
5. Descripción de las Actividades
6. Flujograma
7. Documentos de Referencia
8. Registros
9. Glosario
10. Anexos (incluye formas y registros)

Instrucciones de Trabajo:

Título y Aprobación del Documento

Registro de revisiones efectuadas a este documento

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Condiciones/Normativas
5. Descripción de las Actividades
6. Documentos de Referencia
7. Registros
8. Glosario
9. Anexos (incluye formas y registros)

A continuación se describirá cada uno de estos puntos:

Título y Aprobación del Documento.

Es la primera página del procedimiento o instructivo de trabajo, posee los siguientes campos: Logotipo y Nombre de la Empresa, Serial, Revisión, Páginas, Firma de la persona responsable de la revisión y de la aprobación, Nombre del Procedimiento o Instructivo de Trabajo.

Registro de revisiones efectuadas a este documento.

Es la parte del Procedimiento o Instructivo de trabajo donde se señala el número de revisiones realizadas al Documento.

1. Objetivo.

   Debe describir de manera clara el "Por que" y el "Que" del procedimiento o la instrucción de trabajo, centrándose en aquellos aspectos que lo hace único. Debe ser entendido y entendible por todos los involucrados en el mismo, como por todos los que manejan el documento.

2. Alcance.

   Debe indicar tanto las áreas como las situaciones donde el procedimiento o la instrucción de trabajo debe ser usado, además de hacer sus excepciones (es decir lo que excluye). Debe ser entendido y

entendible tanto por los involucrados en el mismo, como por todos los que manejan el procedimiento o la instrucción de trabajo.

Responsables.

Debe indicarse la(s) posición(es), que tienen la responsabilidad de ejecutar las actividades descritas en el documento y los responsables por que se cumpla el mismo, se deberá mencionar solo cargos y nunca hacer referencia en forma personal.

Condiciones/Normativas.

Normativas: Debe describir las condiciones especificas para el procedimiento o la instrucción de trabajo se pueda ejecutar.

Aspectos de seguridad: Muestra los riesgos, las medidas y los implementos de seguridad que se deben considerar para la ejecución del documento.

Materiales, Herramientas y equipos.

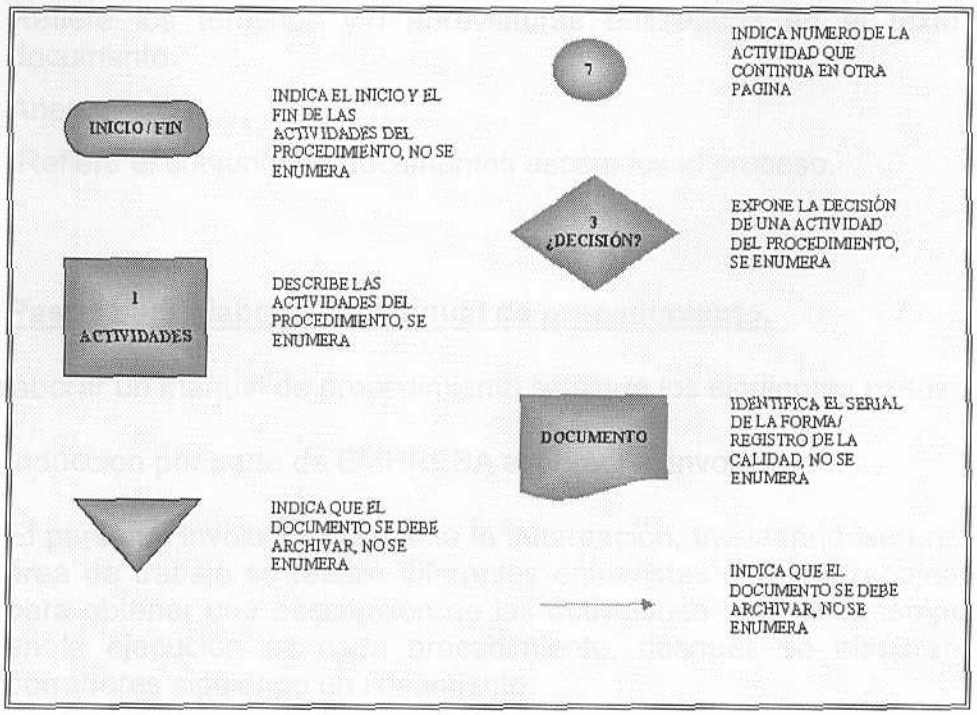
Descripción de las Actividades.

Describe en forma detallada y en el orden cronológico las actividades que deben llevarse a cabo para el aseguramiento de la calidad de los productos y/o servicios que se esperan obtener.

3. Flujograma.

Debe indicar de una manera lógica, la secuencia como deben ser ejecutados los pasos, la posición que debe ejecutarlos y los registros que deben elaborarse para el aseguramiento de la calidad, de los productos y/o servicios que se esperan obtener con el procedimiento. Aplica sólo para los procedimientos. Los iconos que se utilizan para la elaboración del flujograma se pueden apreciar a continuación:

SIMBOLOGIA UTILIZADA EN LOS FLUJOGRAMAS



4. Documentación de Referencia.

   Debe mencionar todos aquellos documentos, normas, libros, artículos, etc. que se usaron para elaborar el procedimiento o la instrucción de trabajo, y además los que deben usar durante la ejecución de los pasos. Esta referencia debe indicar tipo, serial, titulo, autor, edición y página sino que debe referirse a como y donde ubicarla. En los casos de difícil acceso a la misma, y que sea necesaria para la realización de algunos de los pasos descritos, debe proveerse una copia de la misma como un anexo del procedimiento.

5. Registros.

   Lista los números y nombres de los formularios, reportes y pantallas asociados al proceso que se utilizan para el monitoreo de las actividades y para la revisión y prueba necesarias para el asesoramiento de la calidad.

6. Glosario.

   Refiere los términos y/o abreviaturas empleadas en el texto del documento.

7. Anexos.

   Refiere el conjunto de documentos asociados al proceso.

1. Pasos para elaborar un manual de procedimiento.

Para elaborar un manual de procedimiento se sigue los siguientes pasos:

1. Inducción por parte de EMPRESA al personal involucrado.

b. El personal involucrado levanta la información, trasladándose hasta el área de trabajo se realizó diferentes entrevistas con los trabajadores para obtener una descripción de las actividades que se desempeñan en la ejecución de cada procedimiento, después se elaboran los borradores siguiendo un lineamiento.
c. La Coordinación recibe los borradores y revisa para emitir según lineamientos observaciones.
d. Realizadas las observaciones, la coordinación codifica el documento, según la Estructura de los Seriales de la Documentación y lo transcribe como "Documento en revisión, sujeto a modificaciones".
e. La coordinación envía el procedimiento estructurado al usuario para su discusión y aprobación.
f. La Coordinación luego del visto bueno del usuario aprueba, edita y tramita distribuciones a las áreas de interés.

El borrador elaborado sigue la técnica del libreto, que consiste en presentar secuencialmente "quien" hace "que" actividad; básicamente esta técnica que se compone en dos partes:

- El actor, nombre del cargo que ocupa la persona.
- La descripción de la actividad realizada por cada actor, iniciando con un verbo de presente imperativo (Haga, realice, abra, etc.). que indica instrucción.

Una vez elaborados o mejorados los procedimientos e instructivos de trabajo de la empresa, se procede con la Preparación del primer borrador del Manual de la Calidad, para dicha preparación se cuenta con las Normas ISO 9000,

9001 y 9004:2000. Estas normas esquematizan el manual de la siguiente forma:

1. Introducción.
    1. Alcance y campo de aplicación.
    2. Tabla de contenido.
    3. Información Introductoria.
    4. Edición Y Fecha Del Manual De La Calidad.
    5. Actualización Y Control Del Manual De La Calidad.

2. Política de la Calidad y Objetivos relativos a la Calidad.
    1. Política de la Calidad.
    2. Difusión e Implementación de la Política de la Calidad.
    3. Objetivos de la Calidad.

3. Descripción de la Organización, Responsabilidad y Autoridad.
    1. Descripción de la Organización.
    2. Funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
    3. Responsabilidad y Autoridad.

4. Sistema de Gestión de la Calidad.
    1. Requisitos Generales.
    2. Requisitos de Documentación.

5. Responsabilidad de la Dirección.
    1. Compromiso de la Dirección.
    2. Enfoque al cliente.
    3. Política de la Calidad.
    4. Planificación.
    5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.
    6. Revisión por la Dirección.

6. Gestión de los Recursos.
    1. Provisión de Recursos.
    2. Recursos Humanos.
    3. Infraestructura.
    4. Ambiente de Trabajo.
7. Realización del Producto.
    1. Planificación de la Realización del Producto.
    2. Procesos Relacionados con el Cliente.
    3. Diseño y Desarrollo.
    4. Compras.
    5. Producción y Prestación de Servicio.
    6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y de medición.

8. Medición, Análisis y Mejora.
    1. Generalidades.
    2. Seguimiento y Medición.
    3. Control del Producto No Conforme.
    4. Análisis de Datos.
    5. Mejoras.

9. Definiciones.

10. Apéndice para soporte de la información.

A continuación la empresa debe contactar al organismo certificador, en (Venezuela este organismo recibe el nombre de FONDONORMA), para conocer los lineamientos exigidos para la certificación.

Posteriormente el equipo de trabajo encargado de la normalización revisa el manual y lo aprueba, continua con las auditorias internas de calidad y aplica las acciones correctivas, todo esto dentro de un periodo de tiempo que le permite comprobar la consistencia del sistema. La Dirección efectúa su revisión.

Después de corregir las deficiencias y reevaluar, se contacta con el organismo certificador para que efectúe la auditoria externa, de los resultados de la misma se corrige las deficiencias para lograr la certificación.

Una vez certificada la empresa, se debe procurar un mejoramiento continuo por medio de auditorias internas, acciones correctivas, revisiones por la dirección y auditorias de supervisión constantes y por supuesto las auditoras externas por el ente certificador.

Bibliografía.

- **Normas COVENIN-ISO 9000:2000.** Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- **Normas COVENIN-ISO 9001:2000.** Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- **Normas COVENIN-ISO 9004:2000.** Sistema de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para la mejora de desempeño.
- **Rodríguez Cumare, Wilma.** (2000). Serie ISO 9000, Material de Apoyo. Congreso de Estudiantes de Ingeniería Industrial, Caracas-2000.