



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico para este estudio tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos o definiciones, así mismo proposiciones que permitan emprender y abordar el problema anteriormente planteado. Se tratara de integrar al problema dentro de un ámbito para que este cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil para la elaboración de este proyecto.

1. ANTECEDENTES

A partir de la búsqueda bibliográfica realizada para la recopilación de la información teórica, se encontró una serie de investigaciones que han tratado temas similares a esta investigación con anterioridad y que servirán de análisis crítico para determinar su enfoque metodológico y especificando su relevancia. Los estudios o trabajos de grados se presentaron en forma cronológica descendente y resaltando los aspectos fundamentales de los mismos, (ver anexo A). Según el trabajo realizado por Benítez, Gutiérrez, Gutiérrez y Wetter (2001), titulado “Sistema de información bajo ambiente web para la gestión de talento humano en empresas petroleras”, el cual se desarrollo en la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacin (URBE).

El propósito fundamental de este estudio fue desarrollar un sistema de información bajo ambiente web para la gestión de talento humano en empresas petroleras. La perspectiva más importante de esta investigación fue optimizar, mejorar y automatizar el proceso de captación; sincerándose de esta manera los procesos correspondientes a la selección y asignación de tesistas y pasantes.

Para la teorización de las variables se tomaron los aportes de O'Brien (2006), Powell (2001), Kendall y Kendall (2005), Chiavenato (2002), Tamayo (2004) entre otros. De igual manera, la investigación se clasificó como una investigación proyectiva, descriptiva, de campo y documental considerando los criterios de finalidad, métodos y forma de obtener los datos.

En cuanto a la técnica de recolección de datos, esta se basó en una entrevista no estructurada, observación directa y revisión documental, utilizando a su vez como instrumento las historias de usuario y una guía de visita. La metodología empleada fue una adaptación entre Powell (2001) y Beck (1999) utilizando las siguientes fases: planificación, diseño, desarrollo o codificación y pruebas. Para llevar a cabo dichas fases se usaron como herramientas de programación el lenguaje de programación Java, el IDE NetBeans y GWT(Google Web ToolKit) para el desarrollo de la aplicación, y el administrador de Base de Datos relacionales MySql para la estructuración de las tablas de la base de datos.

Finalmente, se concluyó que una posible implantación del sistema de información propuesto, beneficiará tanto a los analistas que llevan la gestión

de talento humano como a los aspirantes a las mismas, favoreciendo así el proceso, evitando la reapertura de expedientes, el retardo en el proceso, obteniendo una base de datos centralizada; así mismo se recomienda la realización del mantenimiento respectivo al sistema con la finalidad de adaptarlo a las nuevas necesidades que se presente en la gestión.

De esta manera, se puede expresar que el estudio o investigación citada se relaciona con la presente debido a que maneja diferentes variables y nos aporta una referencia en cuanto a la metodología utilizada, una mezcla entre varios autores. Además demuestra la existencia de material teórico que pueda sustentar el trabajo suministrando ayuda para la elaboración del mismo y también se realizó con el fin de gestionar el nivel de aprendizaje y conocimiento de los militantes de los partidos políticos.

De igual manera, según el trabajo realizado por Matos, Montiel, Quintero y Vargas (2009) bajo el título de “Sistema de información bajo ambiente web para los procesos administrativos de la empresa Omega Electronics La Limpia C.A.” desarrollado en la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE).

El propósito de éste estudio de investigación fue desarrollar un Sistema de Información bajo ambiente Web para los Procesos Administrativos de la Empresa Omega Electronic's La Limpia C.A, que permitió ayudar a obtener un mejor control de las actividades administrativas que se llevan a cabo en dicha empresa y lograr así, una mejor calidad de los

procesos que se realicen mediante su utilización, eliminando la dependencia en el trabajo manual que origina colapso y retardo en los procesos.

La investigación fue de tipo descriptiva, proyectiva y de campo ya que se recolectaron datos reales con relación a los procedimientos que realiza la empresa, a su vez se considera como un proyecto factible, porque está orientada a solventar los problemas causados en los procesos administrativos llevados a cabo en dicha empresa.

Así mismo, se fundamentó las técnicas de recolección de datos como con la aplicación de un sondeo, entrevista no estructurada. La metodología aplicada en esta investigación fue una híbrida compuesta por la de Senn (1999) y la propuesta por Powell (2001). Lo cual permitió desarrollar el sistema, bajo las aplicaciones de Java 1.11, JSP, XML, Java Web, GLASSFISH, NetBeans 6.5 y MySQL.

Esto a fin de garantizar un desempeño óptimo de los procesos administrativos y solventar los inconvenientes que presentaba la empresa, los resultados de esta investigación inciden en que la utilización del sistema de información aumenta el rendimiento de los procesos administrativos en la empresa y satisface los requerimientos de rapidez, precisión y confiabilidad especificados por los usuarios para constatar que la información obtenida es la correcta.

Así mismo, existe una relación entre el trabajo citado con la presente investigación, debido a que maneja las variables y aporta una referencia en cuanto a la metodología utilizada, así como también una combinación de

diferentes autores para la teorización de las variables. Además se utilizaron las herramientas de programación MySQL, Java Web, Netbean, a fin de que los resultados de la investigación determinaron que los cambios realizados para el automatizado los usuarios de dichos sistemas se identificaron con el proceso y de esta forma el manejo interno de la información será más sencilla y fácil de usar.

Según el trabajo realizado por Felce y Morillo (2010) titulado “Diseño de un manual de protocolo y ceremonial para la organización de eventos en el consejo legislativo del Estado Zulia” el cual se desarrollo en la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacin (URBE).

El objetivo general de esta investigación fue diseñar un manual de Protocolo y Ceremonial para la Organización de Eventos en el Consejo Legislativo del Estado Zulia. Las bases teóricas se fundamentaron en: De Fagre (2005), Gherardi (2000), Gómez (2008), Gómez y Gómez (2003). La investigación se clasificó como proyecto factible, descriptiva y de campo. La población estuvo conformada por el personal directivo y administrativo de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales del Consejo Legislativo del Estado Zulia (CLEZ), a través de sus Coordinaciones de Protocolo y Relaciones Públicas quedando constituida por tres (3) sujetos siendo finita y accesible por lo tanto se aplicó censo poblacional.

El método de recolección de datos fue la técnica de observación por medio de la entrevista de preguntas abiertas compuesta de cincuenta y ocho (58) interrogantes para el censo poblacional, validados previamente por el

Comité Académico. Entre los resultados obtenidos se obtuvo que: (a) Las principales fortalezas son el profesionalismo, la experiencia y la disponibilidad al trabajo. (b) Como oportunidades son: el desarrollo en diversas áreas y así la aplicación del Protocolo y Ceremonial. (c) Por Debilidades se obtuvo que es la falta de presupuesto y falta de personal.

(d) Las amenazas del Protocolo y Ceremonial del CLEZ son las imposiciones de otros departamentos de Relaciones Públicas de la Gobernación del Zulia y de la Alcaldía de Maracaibo (e) El Objetivo General del manual de Protocolo y Ceremonial es organizar eventos para el Consejo Legislativo del Estado Zulia con criterios protocolares (f) El inicio y discurso de orden son fundamentales, puesto que son muy importantes antes y durante los eventos organizados por el CLEZ.

Se diseñó un manual de Protocolo y Ceremonial para la organización de eventos del CLEZ, el cual contiene objetivos, públicos, elementos protocolares, funciones del personal de protocolo, lineamientos y evaluación y control. Existe relación entre el estudio anterior con la investigación propuesta, la organización de evento y más específicamente en eventos en departamentos de relaciones públicas y gubernamentales ya que el sistema de información propuesto tiene como objetivo organizar la planificación de eventos dentro de un partido político. Muchas de las variables estudiadas en el antecedente, en especial aquellas que describen eventos y los diferentes tipos de estos, fue valiosas para la presente investigación.

2. BASES TEÓRICAS.

Para el desarrollo de este proyecto es importante conocer los conceptos más importantes y en esta investigación las bases teóricas están definidas por distintos autores de las áreas de Diseño de Sistemas y Diseño de Páginas Web así como también en las áreas de Organización de Eventos, como del mismo modo las definiciones propias de distintos investigadores.

2.1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

A partir de este punto se presentan las definiciones, características, funciones y demás conceptos relacionados con respecto a los sistemas de información, los cuales sustentan los enfoques teóricos de este proyecto de investigación.

2.1.1. DEFINICIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Según Montilva, (1999, p. 13) los sistemas de información se definen como: “Un sistema que se caracteriza por ser abierto ya que interactúan con su entorno mediante el intercambio de información y adaptándose a la necesidad de dicho entorno. Además, también es un sistema Hombre-Máquina, puesto que permite el uso de computadoras para automatizar procesos los cuales eran controlados por el hombre. Su entrada se constituye de datos y su salida es la información, la cual es función esencial de los sistemas de información”.

De acuerdo con Whitten, Bentley y Barlow (2003, p. 39) los sistemas de información son definidos de la siguiente manera: “Una disposición de personas, actividades, datos, redes y tecnología integrados entre sí con el propósito de apoyar y mejorar las operaciones cotidianas de una empresa, así como satisfacer las necesidades de información para la solución de problemas y la toma de decisiones por parte de los directivos de la empresa”.

Los sistemas de información son esenciales en la actualidad para las empresas, ya que agilizan sus procesos, optimizándolos y permitiendo eficacia en el trabajo, puesto que sus componentes son muy manejables y accesibles para obtener objetivos que ayuden en las actividades de las empresas. El propósito del sistema es el de intercambiar, almacenar y respaldar información entre la empresa y trabajadores, a través de las nuevas tecnologías, las cuales permiten que los sistemas de información sean cada vez más sencillos y eficaces.

Según Kendall & Kendall (2005, p. 1). “Un sistema de información es un trabajo que se realiza debido a la interacción resuelta entre los usuarios y la computadora, en donde se requiere que el software y hardware trabajen al unísono para el beneficio de una empresa u organización o entorno que lo requiera”.

En el mismo orden de ideas, Senn (2005, p. 23), define los sistemas de información, como cualquier otro sistema que su finalidad dentro de una organización, son procesar entradas, mantener archivos de datos

relacionados con la organización y producir información, reportes y otras salidas.

Los sistemas de información están formados por subsistemas que incluyen hardware, software, medios de almacenamiento de datos para archivos y bases de datos. Los sistemas que poseen datos, en forma tal que puedan ser utilizados por quien los recibe para fines de tomas de decisiones.

En este trabajo de investigación se desarrollara un sistema de información utilizando herramientas prácticas, que permitan el cumplimiento en su totalidad de todas y cada un de las pautas que se encuentran integradas en la definición formal de sistema de información.

2.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Según Senn (2005, p. 21) entre las características y particularidades más resaltantes destacan:

- Automatización de los procesos operativos.
- Proporciona o aporta información de apoyo a los procesos de toma de decisiones.
- Facilita el logro de ventajas competitivas.
- Sirve como elemento esencial en las actividades cotidianas de la empresa.
- Ayuda a acelerar procesos manuales que retrasan transacciones de la empresa.

Los sistemas de información poseen una característica destacable, la cual es la automatización de procesos rutinarios dentro de las organizaciones, proporcionando apoyo para la toma de decisiones y acelerando los procesos manuales para obtener mejores ingresos y egresos.

2.1.3. COMPONENTES DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

Para Montilva (1999, p. 35) los componentes de un sistema de información son los siguientes:

- **Componentes Físicos:** Los define como la integración de todos los elementos del sistema de computo (Monitor, Mouse, Sistema operativo; entre otros), para determinar con mayor detalle lo referente a los sistemas los cuales se clasifican en subsistemas, tales como:

- **Subsistema de Computo:** Está formado por el equipo del computador tales como el teclado, apuntadores electrónicos, sistema operativo, entre otros, los cuales permiten al computador realizar las actividades predeterminadas.

- **Subsistema Personal:** Los constituye el personal o los usuarios que interactúan con el sistema, tales como el administrador del sistema, los operadores, los ingenieros del sistema, entre otros. El número de requisitos de los que componen a este subsistema depende de la complejidad y tamaño del sistema de información.

- **Subsistema de Datos:** Este está constituido por los elementos de almacenamiento de datos, los cuales pueden ser base de datos o archivos

convencionales. De acuerdo del tipo de elemento a utilizar determinara el programa de aplicación como los de apoyo del equipo.

Los componentes físicos representan la base de todo sistema de información, puesto que son las características indispensables para poder diseñar e implementar dichos sistemas para mejorar la calidad y eficacia de los procesos empresariales.

• **Componentes Funcionales:** Para Montilva (1999, p. 36), dividiendo el sistema de información en tres clases de componentes los cuales son:

- **Subsistema de Transacción:** Para empezar, primero se define lo que es una transacción, Senn (2005, p. 25) la define como actividades o sucesos que influyen en la organización o empresa. Las más comunes son facturación, pago a empleados, entrega de mercancía, entre otros.

- **Subsistema de Administración de Datos:** Para Montilva (1999, p. 36) los subsistemas de administración de datos aseguran el almacenamiento, actualización y mantenimiento de la información guardada de las transacciones en bases de datos o archivos.

- **Subsistema de Procesamiento de información:** Según Montilva (1999, p. 36) define este punto como aquel subsistema encargado de procesar y transportar la información almacenada en las bases de datos o archivos para los usuarios que la requieran, presentándola en forma de reportes.

Los componentes funcionales complementan e integran al sistema de información, ya que se divide y organiza las actividades o acciones realizadas en la empresa para agilizar los procesos y al mismo tiempo

permite optimizar cada subsistema por separado según sean las necesidades primarias actuales.

2.1.4. FUNCIONES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Las funciones de un sistema de información según Montilva (1999, p. 43) son establecidas por los objetivos y necesidades de la empresa para así poder realizar la toma de decisiones optima para alcanzar esa obligación. Establece que las funciones de los sistemas de información se dividen en:

- **Procesamiento de Transacciones:** Se encarga de ordenar, clasificar, procesar, almacenar, calcular y recolectar la información originada por las transacciones generadas en toda la empresa.
- **Definición de Archivos:** Realiza el almacenamiento de datos obtenidos por el procesamiento de transacciones, de tal forma que su almacenamiento sea seguro, accesible y actualizable para la empresa, ya sea mediante una base de datos bien diseñada o archivos generales.
- **Mantenimiento de Archivos:** Todos los archivos almacenados en la base de datos deben mantenerse actualizados mediante operaciones de inserción, modificación y eliminación de los mismos para así asegurar la integridad de la información.
- **Generación de Reportes:** La realización de esta función es fundamental para el sistema, debido a que ella se encarga de producir y transmitir la información requerida o necesaria en los puntos donde ha sido solicitada.

Esta transmisión puede ser realizada a través del movimiento de los mecanismos físicos de computo (cd's, pendrives, cintas magnéticas) o a través de señales eléctricas digitales o analógicas a dispositivos receptores.

- **Procesamiento de Consultas:** Inicia con la información requerida por el usuario la cual posee respuestas cortas por lo que no necesita de un formato complejo como el de los reportes. Estas consultas son conocidas como consultas interactivas ya que es el usuario quien interactúa con el medio para realizar y cumplir la consulta. La misma es controlada y realizada por un subsistema de administración de datos.

- **Mantenimiento de la Integridad de los Datos:** Garantiza y certifica la protección e integridad de los datos almacenados en el sistema, para evitar un acceso indebido o no autorizado y en contra de la modificación de información malintencionada así como también las que pueda ocasionar un error humano.

Las funciones presentan varias o diversas diferencias entre sí, pero forman un conjunto funcional indispensable para la integridad y seguridad de la información del sistema de la empresa u organización, puesto que presentan los procesos necesarios para mantenerlo y conservarlo activo y actualizado, lo cual es muy importante o primordial para el ciclo de vida continuo de dicho sistema, garantizando y certificando así el respaldo de la información contenida en cada una de las partes operables del sistema diseñado.

2.1.5. CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Según Senn (2005, p. 25) los sistemas de información se pueden clasificar de la siguiente manera:

2.1.5.1. SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE TRANSACCIÓN

Tienen como finalidad mejorar las actividades diarias dentro de la empresa. Este tipo de sistema captura y procesa todo lo relacionado con los procesos de las transacciones los cuales son considerados los más importantes procesos dentro de la empresa. Estos, son desarrollados para el nivel operativo de la organización.

Los sistemas de procesamiento de transacción son prácticamente el sistema principal de los procesos generales de las empresas, puesto que abarca la mayor parte de actividades realizadas en cada sección de la organización incluyendo departamentos de la empresa. Este sistema tiene como objetivo brindar eficacia y agilidad a esos procesos.

2.1.5.2. SISTEMA DE APOYO DE DECISIONES

Estos sistemas ayudan a los directivos y todo miembro de nivel medio operativo a tomar decisiones semiestructuradas o no estructuradas. El factor clave el uso de este sistema es terminar la información requerida y para ello, los mismos pueden ser interactivos y agradables ya que poseen altos estándares gráficos y virtuales.

Los sistemas de apoyo de decisiones brindan herramientas para obtener la información necesaria al momento de tomar una decisión importante para cualquier proceso de la organización, tomando en cuenta en qué nivel de la empresa se encuentra el usuario.

2.1.5.3. SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Son sistemas encargados a ayudar a los directivos en la toma de decisión y en la solución de problemas. Estos almacenan y procesan la información indispensable para que los administradores puedan tomar decisiones correctas o las necesarias en el entorno de trabajo. Los mismos presentan la información en forma de reporte, la cual, a veces puede estar combinada con alguna otra información de agente externo.

Estos sistemas tienen como objetivo almacenar la información adecuada y necesaria para poder procesarla y así brindar soluciones a algunos problemas presentes en la organización, así como presentar diversos caminos para la toma de decisiones.

2.1.5.4. SISTEMA DE INFORMACIÓN FORMAL

Para Montilva (1999, p. 46) define estos sistemas como aquellos basados en un conjunto de normas, estándares y procedimientos que permiten a la información generada, llegar a donde fue solicitada en el momento adecuado o deseado, cuyos datos pueden ser organizados por el propio computador.

2.1.5.5. SISTEMA DE INFORMACIÓN OPERATIVO

Es una aplicación de los sistemas de información que proporciona a los directivos de alto nivel herramientas sofisticadas para consolidar y resumir los datos en niveles muy generales. A veces reciben el nombre de sistemas de soporte ejecutivo. Con frecuencia, los sistemas de información operativos conducen o manipulan los datos por medio del empleo de técnicas de análisis estadísticos y de gestión con el fin de detectar tendencias y resultados. La información final se presenta a menudo en forma o manera grafica.

Estos sistemas brindan ayuda gerencial a los directivos, manipulando los datos capturados, procesados y almacenados de tal forma que pueden ser presentados mediante estadísticas ya realizadas de los mismos y graficas estadísticas, para una mejor visualización de los resultados obtenidos, brindando así un análisis resumido de la información procesada.

2.1.6. ESTRUCTURA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

De acuerdo con Montilva, (1999, p. 37) un sistema de información presenta la siguiente estructura:

- **Enfoque Centralizado:** El equipo (Hardware), los programas (Software) y los datos se hallan o se encuentran centralizados y a cargo de una unidad o componente funcional generalmente denominada centro de computación o de procesamiento de datos.

- **Enfoque Distribuido:** Cada subsistema está formado por grupos de una o más unidades funcionales. Cada grupo posee sus propios datos computador y programas, pero tiene acceso a los datos de otro subsistema mediante un computador central que permite conectar las diferentes computadoras para estructurar así, una red automática de datos.
- **Enfoque Independiente:** Un grupo de una o más unidades funcionales estrechamente vinculadas por factores tales como: operaciones comunes o datos comunes, poseen un computador para realizar el procesamiento de datos, propio de sus funciones. La integración de los diferentes subsistemas así constituidos, se logra por el intercambio de datos e información en forma manual.

2.1.7. CICLO DE VIDA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

Según Senn (2005, p. 33) el ciclo de vida de un sistema de información se define como “El conjunto de actividades que los analistas, diseñadores y usuarios realizan para desarrollar e implantar un sistema de información”.

En la mayor parte de las situaciones dentro de una empresa todas las actividades están muy relacionadas, en general son inseparables, y quizás sea difícil determinar el orden de los pasos que se siguen para efectuarlas. Las diversas partes del proyecto pueden encontrarse al mismo tiempo en distintas fases de desarrollo, algunos componentes en la fase de análisis

mientras que otros en etapas avanzadas de diseño. Cada uno se realiza de forma detallada y concreta, puesto que de ello dependerá la realización exitosa del proyecto.

2.1.8. METODOLOGÍA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

Para Senn (2005, p. 34) la metodología de un sistema de información se deriva en la ejecución de las siguientes etapas o fases que comprende el desarrollo de una investigación:

2.1.8.1. INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

Antes de considerar cualquier estudio o investigación de sistemas, la solicitud de proyecto debe examinarse para determinar con precisión lo que el solicitante desea. Para seguir adelante este debe estar claramente estudiado para luego realizar una serie de pasos o etapas que ayudaran al desarrollo de tal investigación. Seguidamente se realiza una serie de estudios que comprenden los distintos factores que afectan el desarrollo del sistema.

Se manejan datos en los aspectos técnicos, económicos y operacionales que van a establecer o determinar si es factible o no seguir adelante con el proyecto y si procede a la aprobación del mismo, para así poder empezar con el análisis y diseño de dicho sistema de información para que la organización. De esta forma, las tareas serán realizadas de manera más organizada.

2.1.8.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

El aspecto fundamental del análisis de sistemas es comprender todas las facetas importantes de las partes de la empresa que se encuentra bajo estudio. Conforme se reúnen los detalles, los analistas estudian los datos sobre requerimientos con la finalidad de identificar las características que debe tener el nuevo sistema, incluyendo la información que deben producir los sistemas junto con características operacionales tales como controles de procesamiento, tiempos de respuesta y métodos de entrada y salida.

2.1.8.3. DISEÑO DEL SISTEMA

El diseño de un sistema de información produce los detalles que establecen la forma en la que el sistema cumplirá con los requerimientos identificados anteriormente. Los analistas del sistema comienzan el proceso de diseño identificando los reportes y demás salidas que deben producir el sistema. También indican los datos de entrada, aquellos que serán calculados y los que deben ser almacenados. Así mismo, se escriben con todo detalle los procedimientos de cálculo y los datos individuales.

La información detallada del diseño se proporciona al equipo de programación para comenzar la fase de desarrollo del software. Los diseñadores son los responsables de dar a los programadores las especificaciones de software completas y claramente delineadas, puesto que el programador necesita todos los más mínimos detalles que deberá

contener el sistema en cada una de sus partes. Todos deben trabajar en equipo para completar exitosamente el desarrollo del sistema de información, para así abarcar todas las necesidades que presente la organización y erradicar los problemas que esté presente.

2.1.8.4. DESARROLLO DEL SOFTWARE

Los encargados de desarrollar el software pueden usar un software comprado a terceros o escribir programas diseñados a la medida del solicitante. La elección depende del costo de cada alternativa, del tiempo disponible para escribir el software y de la disponibilidad de los programadores.

Los programadores también son responsables de la documentación de los programas y de proporcionar una explicación de cómo y por qué ciertos procedimientos se codifican en determinada forma. La documentación es esencial para probar el programa y llevar a cabo el mantenimiento una vez que la aplicación se encuentre instalada.

2.1.8.5. PRUEBA DEL SISTEMA

Durante la fase de prueba de sistemas, el sistema se emplea de manera experimental para asegurarse de que el software no tenga fallas, es decir que funciona de acuerdo con las especificaciones y en la forma en que los usuarios esperan que lo haga.

En muchas organizaciones, las pruebas son conducidas por personas ajenas al grupo que escribió los programas originales, con esto se persigue asegurar, por un aparte, que las pruebas sean completas e imparciales y, por otra, que el software sea más confiable. Además, de asegurar por otras opiniones la calidad del software, y así ir descartando cualquier problema o error durante el proceso de elaboración y diseño de cada parte del mismo.

2.1.8.6. IMPLANTACIÓN Y EVALUACIÓN

En el proceso de implantación se verifican e instalan nuevos equipos, se entrenan a los usuarios, se instala la aplicación y se construyen los archivos de datos necesarios para su utilización. Cada estrategia de implantación tiene sus meritos de acuerdo con la situación que se considere dentro de la empresa. Sin importar cuál sea la estrategia utilizada, los encargados de desarrollar el sistema procuran que el uso inicial del sistema sea libre de problemas. Dado que los sistemas de las organizaciones junto con el ambiente de las empresas experimentan cambios de manera continua, los sistemas de información deben mantenerse siempre al día. En este sentido la implantación es un proceso en constante evolución.

2.2. AMBIENTE WEB

A continuación, se presentan las definiciones, características, funciones y demás conceptos relacionados con respecto al ambiente web,

los cuales sustentan los enfoques teóricos de este proyecto de investigación permitiendo su óptimo desarrollo.

2.2.1 DEFINICIÓN DE AMBIENTE WEB

Según Santos y Redondo (2005, p. 214) el ambiente web es definido como la adaptación de las páginas Web a las necesidades, objetivos, intereses o preferencias de un usuario o grupos de usuarios dentro de una organización.

Según Powell (2001, p. 95) existen categorías de sitios Web. Sitios públicos, sitios extranet y sitios intranet. Un Sitio Web público, un sitio de internet, un Sitio Web externo o, sencillamente un sitio Web, es un sitio cuyo acceso no está restringido explícitamente a ningún tipo de usuarios. 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 cualquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones y que cuente con los permisos apropiados para hacerlo.

De tal manera para la investigación se recopilaran aquellos requerimientos de la organización y la manera de cómo se desean que los mismos sean plasmados en una página Web mediante reportes y estadísticas, valiéndose del diseño grafico y la programación.

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE AMBIENTE WEB

Las principales características del ambiente Web según Santos y Redondo (2005, p. 220) son las siguientes:

- **Estética:** Es atractivo, llamativo y vistoso ya que se distingue por una apariencia cohesiva y consistente que presenta una identidad única de todo sitio Web y, en teoría de la organización. La estética proporciona y brinda una interfaz grafica aceptable para los usuarios del sistema, además que debe contener colores agradables a la vista y no colores fuertes u oscuros que sean desagradables a los usuarios
- **Facilidad de búsqueda:** Debido a la cantidad de información existente en la Web, no es fácil la búsqueda de esta, por lo que la arquitectura de la información es especialmente importante, de forma que hace que la organización y búsqueda de información sea un proceso espontaneo y muy sencillo.
- **Personalización:** Ofrece o brinda información a la medida de los intereses y necesidades de los usuarios, además que permite y consiente la modificación y ajuste de ciertos medidas o parámetros para el gusto de cada persona o para gusto de la organización.

2.2.3. ÁREAS DE APLICACIÓN

Según Santos y Redondo (2005, p. 235) las áreas de aplicación para ambiente web son las siguientes.

- **Sistema de enseñanza:** Es el área usada con mayor frecuencia, donde se presenta un conjunto de temáticas donde los usuarios puedan aprender interactivamente. Implementados en su mayoría por universidades y centros de educación mediante los estudios a distancia.
- **Sistemas de información en línea:** Se asemejan a enciclopedias pero virtuales e incorporando la multimedia. Proporcionan información de referencia sobre un tema, en lugar de una introducción sistemática como en los sistemas de enseñanza.
- **Ayuda Interactiva:** Se diferencia del resto de las aplicaciones ya que proporciona información sobre el contexto en el que el usuario pide ayuda, por lo que resulta más fácil deducir sus objetivos, generalmente es asociada con el soporte técnico.
- **Comercio electrónico:** Sirve fundamentalmente para ayudar hacer recomendaciones al usuario sobre productos que puedan ser de su interés, ampliamente relacionada con el marketing.
- **Sistemas de información institucional:** Estos sistemas se han construido generalmente a partir de base de datos preexistentes, entrelazadas pero poco relacionadas entre sí, y el hecho de integrarlas a un sistema Web. La característica que diferencia a estos sistemas es que son el medio que utilizan muchos empleados de la organización en su trabajo cotidiano, pero cada uno de ellos utiliza solo una parte determinada, dependiendo de su profesión.

La presente investigación fue basada en los sistemas de información organizacional, partiendo de las bases de datos existentes en la institución, se integraron a un ambiente Web. Este tipo de sistemas son usados solamente por empleados de la organización, de esta forma los procesos realizados en los mismos son más sencillos.

2.2.4. DISEÑO WEB

Según Powell (2001, p. 4), el diseño web es multidisciplinario y centrado en el usuario que incluye algún tipo de influencias en los campos de las artes visuales, la tecnología, el contenido y la finalidad, motivo por el cual con frecuencia resulta adecuado tomar prestadas ideas y teorías de los campos relacionados. En este sentido, hace referencia a las artes graficas impresas y las aplicaciones de software tradicional, aunque resalta que pueden tener puntos en común con el diseño web no se les puede equiparar y pensar solo en términos de artes graficas o de software porque es mucho más que la simple conjunción de estos elementos.

2.2.5. INTERNET

Según Sanchez (2007, p. 135) el internet es definido como una red de redes de una área amplia de escala mundial en la que se interconectan millones de computadoras. Se puede hacer una conexión con ella por medio de una computadora y el acceso permite múltiples beneficios. El internet supone entonces el establecimiento de una serie de computadoras

conectados mediante cables o antenas, esto se le conoce como una red. La finalidad del internet reside en el hecho de facilitar la distribución de la información, reduciendo ampliamente los costos, tiempo y aumentando la calidad.

2.2.6. INTRANET

Como lo define Calle (2005, p. 105) las intranet son las redes corporativas basadas en emplazamientos de servidores Web, empleando así la tecnología Web para los diferentes fines de la compañía, incluyendo la información a sus miembros de aspectos tales como políticas corporativas, beneficios y personal.

La intranet conforma un sitio Web exclusivamente para una organización, se diferencia del internet ya que elimina la posibilidad de que agentes externos puedan acceder a ella, manteniendo todos los beneficios del internet.

2.2.7. WORLD WIDE WEB

Según Villar (2004, p. 2) la World Wide Web es definida como un protocolo que permite utilizar un servicio que brinda la posibilidad de acceder a una información basada en texto, imágenes, sonido y animación. La World Wide Web es una forma de representar la información en internet basada en páginas.

2.2.8. HIPERTEXTO

Según Cobo (2005, p. 5) el hipertexto es un documento multimedia, es decir, integrando bajo una plataforma informática todas las tecnologías de la información y que incorpora relaciones estructurales que enlazan el documento con otros documentos o recursos.

El hipertexto contiene además de la información, una serie de enlaces o conexiones con otros documentos relacionados, de manera que el usuario puede pasar de un tema a otro y volver al documento original en el momento en que le interese. De esta forma se agilizan las tareas o trabajos a realizar y les permite a los usuarios ser más rápidos al momento de completar alguna actividad pues les permite desplazarse de forma más fácil y ágil a través de los documentos que estén usando.

Es un método de presentación de información digital que aprovecha la ventaja de la compatibilidad para permitir un acceso no secuencial a la misma. En este sentido, se entiende un hipertexto como contenido de la información, incluyendo los fragmentos de información y las conexiones entre esos fragmentos, indiferentemente de cuál sea el sistema utilizado para leer o escribir tal documento.

2.3. PROCESO DE GESTIÓN

Según Pérez (2009, p. 115) los procesos de gestión se manifiesta mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición que

aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionar la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctivas) y elaborar planes de mejoras eficaces.

Como una manifestación de su enfoque, podrían exigir prioridades a los procesos operativos y que orienten sus esfuerzos a objetivos. Estos son los principales procedimientos responsables de conseguir los siguientes objetivos en la empresa:

- Gestión económica y de calidad.
- Control de los documentos y de los registros.
- Medición de la satisfacción de los clientes.
- Auditoría interna.
- Seguimiento y medición del producto y de los procedimientos.

2.4. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Según Gómez (2003, p. 11), la organización o gerencia de eventos especiales consiste en la aplicación de funciones, técnicas y principios administrativos a la organización de reuniones profesionales, a través de una red preestablecida de medios tecnológicos e interpersonales, con el fin de alcanzar objetivos comunicacionales de índole corporativos.

Para Xifra (2007, p. 134) un evento o acontecimiento especial es toda iniciativa, acción o manifestación que realiza una persona, grupo u organización en el marco de sus objetivos propios, cuya finalidad es

establecer una relación con unos públicos directos (los asistentes y los medios de comunicación) y, a través de este, con un público indirecto (la comunidad en sentido amplio), para consolidar, mejorar o crear la percepción pública del promotor del evento.

De acuerdo con Otero (2009, p. 134) lo define así: “actividades o acciones de presencia pública que se producen con carácter singular en la vida de las organizaciones, hechos corporativos que no forman parte de su desarrollo habitual y que llevan a cabo de un modo extraordinario y con objetivos muy distintos.

2.4.1. TIPOS DE EVENTOS

Para Gómez (2003, p. 25) clasifica los tipos de eventos en técnicas específicas y técnicas de apoyo. Las técnicas específicas comprenden 44 eventos de mayor complejidad, en cuanto a su organización y desarrollo, mientras que las técnicas de apoyo son 17 eventos que sirven de apoyo a las técnicas específicas y que contribuyen al logro de sus objetivos.

Por su parte, Gómez (2003, p. 72) los agrupa en eventos protocolares y eventos no protocolares, tales como las juramentaciones, reconocimientos, vinos de honor, inauguraciones, aniversarios, banquetes, brindis, graduaciones, congresos, seminarios, jornadas, simposios, exposiciones, presentación de un libro, desfile de modas, atención a visitantes especiales o personalidades (VIP), festivales, ferias, competencias deportivas, entre otros.

Con respecto a Gherardi (2000, p. 18) clasifica los eventos en congreso, jornada, convención, seminario, simposio, mesa redonda, panel, foro, coloquio, taller, curso, reunión, teleconferencia y videoconferencia, charlas, conferencia, asamblea, briefing, exposición, feria, festival, concurso, viajes de incentivo, viajes de familiarización y fiestas.

Para numerosos investigadores, los tipos de eventos son aquellos que se utilizan acorde al tiempo o momento adecuado y la función que posea. Existe una gran variedad de ellos y con distintos fines u objetivos para el cual se requiera. Los eventos citados y que fueron definidos en esta investigación son los que mayormente serán aplicados o empleados por las diferentes organizaciones políticas las cuales fueron consultadas y estudiadas durante el desarrollo de este estudio o proyecto.

2.4.1.1. TÉCNICAS ESPECÍFICAS

Según Gómez (2003, p. 25), comprenden 44 eventos de mayor uso en Venezuela y América Latina, para lo cual se establece una selección de ocho variables que se aplican a cada uno de ellos (definición, justificación, objetivo, tiempo, tipo de público, desarrollo, material de apoyo y protocolo). Las definiciones son producto del consenso mundial acordado en congresos y convenciones realizados en diferentes partes del mundo. De un total de 44 eventos descritos por Gómez (2003, p. 25), para esta investigación se tomaron en cuenta los siguientes:

(A) ANIVERSARIO

Es un evento destinado a conmemorar o a celebrar un acontecimiento. Se habla de conmemoración cuando se recuerda un hecho luctuoso, tal como el 24 de Julio, fecha del natalicio del padre de la patria Simón Bolívar. Por el contrario se celebra un aniversario cuando se recuerda un hecho que produce satisfacción, tal como el día de la fundación de un ente organizacional o político.

(B) ASAMBLEA

Es un evento formal, de naturaleza jurídica, que requiere quórum y en cual solo pueden participar los que tienen un derecho adquirido para asistir. Tal es el caso de las reuniones de Condominio, reuniones de una Junta de Accionistas de una empresa o de los miembros de un Sindicato.

(C) BANQUETE

Cena formal en la que se exige traje oscuro a los caballeros y traje de noche, de acuerdo a la moda, a las damas. Se utiliza cuando hay VIP en el evento.

(D) COCTEL

Es una fiesta informal o semi-formal, de corta duración (promedio de dos horas) en las que se consumen cocteles y otras bebidas, mientras la

conversa de pie. El traje se adapta al tipo de organización que lo promueve, pero puede ser sencillo y a veces muy informal.

(E) COLOQUIO

Este evento es una reunión en la que se convoca a un número limitado de personas para analizar e intercambiar ideas sobre un tema, sin que necesariamente se alcance un acuerdo.

(F) COMISIÓN

Grupo de especialistas designados para presentar un informe sobre un aspecto o problema, el cual debe ser investigado en un tiempo determinado.

(G) CONCURSO

Es un evento en el que se estimula la participación de un público específico, con el fin de que produzca algún elemento que será objeto de análisis comparativo, a través de ítems preestablecidos, y del que se surgirá un ganador que obtendrá un beneficio previamente señalado.

(H) CONFERENCIA

Es la disertación sobre un área temática de un reconocido experto que lleva su ponencia por escrito, con toda la formalidad metodológica, con aportes originales que sean producto de su propio esfuerzo investigativo.

(I) CONGRESO

Es una gran y larga reunión (Large meeting) convocada con el propósito de actualizar, perfeccionar conocimientos, así como intercambiar experiencias, entre personas especializadas y muy calificadas de un área específica, capaces de analizar problemas y contrariedades basados en las exposiciones de los expertos que intervienen en el mismo.

(J) CONVENCIÓN

Es un evento exclusivamente formal con base jurídica, al cual acuden o asisten los que tienen un derecho adquirido, con el fin de analizar situaciones preocupantes o favorables de su propio interés. Su origen es estrictamente diplomático y se refiere a acuerdos entre estados o países soberanos sobre asuntos o temas de su concernencia. En Venezuela, este tipo de eventos es usado por partidos políticos o gremios internos o externos al país.

(K) DEBATE

Un debate es un tipo de evento en el que dos o más partes discuten, o contienden civilizadamente sobre aspectos controversiales en común donde cada una de las partes sostiene soluciones parciales o totalmente diferentes.

(L) ENCUENTRO

Este evento consiste en permitir que personas con algo en común, que ocurrió en algún momento del pasado, no cercano, se encuentren para celebrar ese acontecimiento.

(M) EXPOSICIÓN

Esta modalidad o tipo de evento consiste en la presentación pública de bienes y servicio para darlos a conocer a un público específico. La finalidad u objetivo es promover la imagen de una organización o estimular el mercadeo o comercio de los objetivos expuestos, mediante la exposición creativa de sus productos el objetivo es dar a conocer la situación actual de una empresa, de una institución de un sector en forma directa o como apoyo a un gran evento.

(N) FIESTA

Evento destinado a celebrar un hecho o acontecimiento. Existen fiestas informales y de gala. Su objetivo es celebrar convenientemente un suceso feliz o éxitos, actual o pasado. Asistentes al evento que tengan ese derecho por invitación o por haber comprado su tarjeta. En el resto de los casos habrá una invitación verbal (informal) o por escrito (gala). Es conveniente asignar una lista de los invitados a los encargados de controlar el acceso.

(O) FORO

El foro en sentido estricto, es un evento pequeño destinado a propiciar la discusión u participación total de un tópico de interés de especialistas, en un ambiente informal, con tiempo promedio de una hora, bajo la coordinación de un moderador. En sentido amplio se denomina foro abierto aquel en que se permite una asistencia mayor de personas, determinada por el aforo del local, extendiendo el tiempo de participación, incorporando una mesa directiva, pero conservando las características básicas del foro: Participación, informalidad y amplitud.

(P) INAUGURACIÓN

Es un evento dirigido a poner en marcha algún servicio, obra o ampliación.

(Q) JORNADA

Es un evento que consiste en una serie de actividades destinadas a impartir instrucciones o información específica en sectores particulares de trabajo.

(R) JUEGOS DEPORTIVOS

Es un evento de actividad física y mental, que supone entrenamiento, competencia, normas, gerencia, y esparcimiento. Su planificación y

organización es de gran complejidad y el binomio tiempo-espacio se torna el elemento fundamental para su desarrollo y ejecución.

(S) JURAMENTACIÓN

Evento de tipo jurídico mediante el cual una persona o grupo de personas presta un juramento consagrado en la Ley, ante la autoridad correspondiente.

(T) MESA REDONDA

Es una reunión de expertos en una o más materias que analizan un tema o asunto con enfoques divergentes, ante un público de conocedores y especialistas.

(U) MITIN

Muy utilizado por partidos políticos. Es un evento donde se plantean notoria y públicamente temas o asuntos político-sociales, con un interés proselitista.

(V) PANEL

Es un equipo de expertos y especialistas que se reúnen bajo la coordinación de un moderador, para estudiar, analizar y discutir sobre un tema en forma de dialogo o conversación. Es una mezcla de mesa redonda con coloquio.

(W) PLENO

Es una sesión en la cual se reúnen los miembros de una organización para atender los aspectos señalados en un programa.

(X) PREMIO

Es una recompensa, galardón o remuneración que se otorga a una persona, grupo u organización por haber alcanzado una meta con mejores resultados que otros competidores. El premio puede concentrarse en una copa, placa, diploma, dinero, viaje y cualquier otro incentivo, a criterio del comité organizador.

(Y) PRESENTACIÓN

Es la exhibición o muestra de un informe técnico, convenientemente preparado para exponerse ante un público con poder de decisión.

(Z) RECONOCIMIENTOS

Actos de incentivación en el que públicamente se reconocen los meritos de una persona natural o jurídica.

(a) REUNIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

Son las clásicas reuniones de directivas en cualquier organización, con agenda previa y acta en donde se registra lugar, fecha, hora, puntos a

tratar, asistentes, desarrollo y conclusiones. El acta final va firmada por el Presidente y por el Secretario. En el Gobierno, este tipo de reuniones toma el nombre de Reunión de Gabinete.

(b) REUNIÓN GENERAL

Es una reunión en donde participa todo el personal de un Departamento, Gerencia u organización nacional o internacional. A veces se le da el nombre de Cumbre, cuando en la reunión participan Jefes de Estado.

(c) SIMPOSIO

Es una reunión formal de expertos que analizan nuevos aportes científicos en su disciplina, bajo la modalidad de ponencias sustentadas en investigaciones originales y novedosas.

(d) TALLER

Es un evento con un programa educacional intensivo, destinado a crear destrezas, desarrollar habilidades y solucionar problemas mediante el esfuerzo y la cooperación integral de facilitadores y participantes. También se conoció esta técnica como Seminario de Trabajo, termino hoy en desuso.

(e) VISITA DE FAMILIARIZACIÓN

Visita que se realiza a una organización para conocer sus facilidades, previa invitación de la misma o por necesidad propia.

2.4.1.2. TÉCNICAS DE APOYO

Según Gómez (2003, p. 88), las técnicas de apoyo contribuyen, en algunos casos, al logro de los objetivos de los eventos anteriormente descritos (las técnicas específicas). El comité organizador debe estar muy activo durante el desarrollo del evento, con el fin de prestar su experiencia y poder de decisión para lograr que las actividades previstas vayan ocurriendo de acuerdo a lo planificado.

Las técnicas de apoyo a considerar en esta investigación son las siguientes:

(A) CONSULTA

Se trata de la consulta a un experto para obtener una información que ayude a solucionar un problema, cuando se hayan agotado las posibilidades con recursos humanos propios. La consulta puede ocurrir en forma personal, a través de fax, por vía telefónica o por correo.

(B) CUCHICHEO

Es una actividad auxiliar en un evento en donde hay mesas de trabajo que deben alcanzar objetivos en un tiempo limitado, pero que confrontan problemas entre los miembros del grupo. En esos casos, se recomienda autorizar la mesa dividiéndola en subgrupos de dos personas que deben llegar a acuerdos en 2 o 3 minutos.

(C) CHARLA

Explicación de un experto sobre un tema o tópico que domina, el cual explica de una manera informal, exenta de solemnidad. El tiempo no debe ser mayor a media hora.

(D) DEMOSTRACIÓN DE MÉTODOS

Una presentación visual corta acompañada por una discusión oral, mostrando la manera de cómo usar un determinado procedimiento como presentar un hecho.

(E) DEMOSTRACIÓN DE LOS RESULTADOS

Muestra por ejemplos el resultado de alguna práctica que puede ser vista, oída o sentida. A menudo tiene que ver con costos operacionales, procedimientos de producción o de calidad de un producto. El problema en su uso es que por lo general requiere un tiempo considerable para completarlo.

(F) ENTREVISTA

Un experto es entrevistado por alguien que previamente se ha preparado. El experto conoce con antelación el tema a indagarse. El auditorio escucha. Una variante es la entrevista colectiva, en la que varias personas entrevistan a un experto. En lo demás, es igual a lo anterior. Es

muy recomendada cuando se usan expertos en Seminarios y constituye un nexo entre el auditorio y el experto.

(G) GRUPO DE DISCUSIÓN

También se denomina debate dirigido, discusión guiada o clase participativa. Es de fácil aplicación y ayuda mucho en Congresos y otras reuniones de grupos grandes. Se organiza para discutir un tópico o tema bajo la coordinación de uno de sus miembros, el cual debe actuar como moderador o director de debate y estimular la interacción con preguntas. El Grupo debe designar asimismo a un secretario para que anote los resultados. Debe tener unos 12 o 13 miembros. La técnica no debe llevar más de una hora y al final el coordinador hará una síntesis. La atmosfera es informal y la discusión es sobre un tópico que los miembros conocen y en el que tienen un interés común.

(H) GRUPO DE OBSERVACIÓN

Uno o varios especialistas observan una presentación, discusión, demostración, entre otras. Luego refieren sus observaciones, de acuerdo a su propio enfoque o disciplina. Es muy usado por los relatores.

(I) GRUPO DE OYENTES

Se divide el auditorio, asignando grupos de personas para que cada uno escuche e intérprete un punto específico. Las contribuciones pueden ser

hechas por escrito y expuestas por el coordinador. Se recomienda en grandes conferencias, pero deben explicarse las reglas del juego al auditorio.

(J) GRUPO DE REACCIÓN

Se designa un grupo para que esté pendiente de puntos que puedan quedar oscuros, en el caso de temas difíciles. Los miembros del grupo conocen bien el tema y puede interrumpir cuando sea necesario. El objetivo es buscar una comunicación clara y favorable para todos.

(K) MESAS DE DISCUSIÓN

Se asigna una mesa a un promedio de doce personas, con Coordinador, Secretario, Asesor y Relator. La mesa debe discutir un tema, para lo cual se le proporciona un documento-base y se le asigna un tiempo para analizar y enriquecer el documento.

(L) MESA DE TRABAJO O DE NEGOCIO

Se asigna una tarea para analizar un problema desde distintos ángulos y proponer soluciones. También sirve para aprender una técnica o método.

(M) PLENARIA

Reunión a la que asisten todos los miembros o participantes. Caso siempre la sesión inaugural de trabajo y la de clausura. El Comité

Organizador preside y el Coordinador General explica la metodología, indica los objetivos, indica cual es el programa definitivo y, si fuera necesario, analiza los aspectos centrales del Reglamento (Asamblea, Convención, Pleno).

(N) REUNIÓN DE CORRILLOS

Se divide un grupo en grande en subgrupos de series para discutir o debatir un punto muy específico durante 6 minutos. En ese lapso de tiempo deben dedicar el último minuto a resumir lo acordado. La selección o escogencia del coordinador debe realizarse o hacerse previamente, con gran rapidez.

3. SISTEMA DE VARIABLES

A continuación se presentan el conjunto de variables que conforman la presente investigación, con sus respectivas definiciones de acuerdo a los autores citados para las mismas y la descripción completa de la variable operacional.

3.1. DEFINICIÓN NOMINAL

- Sistema de Información.
- Ambiente Web.
- Gestión de Eventos.

3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN**

“Los sistemas de información son un conjunto de componentes los cuales agrupan y transportan la información a través de la organización para brindar un mejor apoyo a la toma de decisiones, control y agilización de los procesos. Así mismo, asegurando el continuo progreso en tecnología de las organizaciones”. (Laudon 2004, p. 2)

- **AMBIENTE WEB**

“El ambiente Web es una actividad multidisciplinaria y reciente, tanto como lo es el internet. Se alimenta de fuentes como el diseño grafico y las artes visuales, la programación de aplicaciones informáticas, el diseño de interfaces, la redacción de contenidos, la animación tradicional, la publicidad, el marketing y otras muchas”. (Mariño 2005, p. 16)

- **GESTIÓN DE EVENTOS.**

Consiste en la “aplicación de funciones, técnicas y principios administrativos a la organización de reuniones profesionales, a través de una red preestablecida de medios tecnológicos e interpersonales, con el fin de alcanzar objetivos comunicacionales de índole corporativos”. (Gómez 2003, p. 11).

3.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL.

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN BAJO AMBIENTE WEB.**

Por medio de la aplicación de los conceptos de un Sistema de Información Bajo Ambiente Web para la automatización de una actividad manual rutinaria de una organización a través de herramientas y aplicaciones Web como los son los procesos de Gestión de Eventos en Partidos Políticos, se brinda la oportunidad de elaborar de forma más eficaz, ágil, organizada y sencilla tales procesos, permitiendo de esta manera el correcto almacenamiento de la información y así facilitar su posterior utilización por medio de consultas.

- **GESTIÓN DE EVENTOS.**

La gestión de eventos es llevar los procesos administrativos (investigación, planificación y evaluación) en los eventos a realizarse en un organización política con el propósito de establecer un vinculo comunicacional con los públicos, empleados, militantes para ellos una serie de medios técnicos.