

Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Comunicación Social
Trabajo Especial de Grado
Año Académico II - 2007

PROYECTO DE TESIS

**“DISEÑO Y DESARROLLO DE UN PORTAL WEB
PARA LA CAJA DE AHORROS DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO TECNICO Y DE SERVICIO
DE LA UCV (CAPSTUCV)”:
MONOGRAFÍA**

Autor:

Marvic García – CI 16030708
marvicgt@gmail.com – 0412 236 43 85

Tutor: Prof. Oscar Nieto

Firma: _____

Octubre 2007

Dedicatoria

Dedicado a mis padres, por brindarme el apoyo y el sustento para ser una profesional y dar así un gran paso en mi vida.

A mi linda abuela Margarita que en muchas oportunidades me dijo si puede! Y así lo hice.

Y sobre todas las cosas a Dios por darme vida, salud y fuerza para lograr mis metas.

Agradecimientos

Quiero agradecerle a mi madre Margarita Torres por su incalculable paciencia, y constante apoyo a lo largo de mi carrera universitaria, y sobre todo en la elaboración de este trabajo de grado, sin ti no lo hubiese logrado mamá; la insustituible dedicación y comprensión que me has dedicado me ha traído hasta aquí hoy para regalarte mi título de Licenciada.

A mi Padre Víctor García, por su constante dedicación y comprensión a lo largo de mi carrera, tus expectativas, me llevaron a cumplir mis metas, y me llevaron a ser una profesional, es un obsequio invaluable este que me das papá, el estar presente en cada momento, y como lo prometí hace algún tiempo, aquí está, mi título de Licenciada un pequeño presente que te doy.

A esta Magna Casa de Estudios, mi Universidad Central de Venezuela, por abrirme las puertas, y darme una formación académica profesional que hoy tengo, me enorgullece ser ucevista.

A Oscar Nieto, quien con paciencia, perseverancia, conocimientos y esfuerzo, logró que este trabajo tuviera frutos palpables, y demostró la importancia de este proyecto.

A Yomar García, por la incalculable cantidad de veces que me ayudo con mi carrera, aplicando sus conocimientos prácticos, en mis proyectos teóricos, gracias prima.

A Soraya por ser mi muleta en mi carrera universitaria.

A Rafaela, quien en varias oportunidades, me apoyo con sus conocimientos en aquellos momentos de dudas.

A Carlos E. (Kike), por ese gran apoyo en la recta final que tanto me hizo falta.

A toda mi familia; mi tía Luisa, por el apoyo constante en revisión de trabajos, a mis tías, mis primas (os), a mi hermano por estar siempre presente en todo momento, a mis amigos y ante todo a Dios por permitirme llegar a esta meta.

Si alguien se me escapa, no es porque no lo tenga presente GRACIAS!!!

Resumen

En la historia de la humanidad hay avances tecnológicos que son determinantes en su proceso evolutivo; algunos de ellos trascendentales. La Internet, es una red que enlaza millones de computadoras en el mundo, surgiendo como uno de los adelantos tecnológicos de mayor impacto en el mundo. Los cambios que el desarrollo de Internet ha propiciado, están transformando el modelo de relaciones económicas, sociales y culturales existentes hasta ahora.

Dada la aceleración generada por los avances tecnológicos se ha generado una controversia tanto para los miembros de la Caja de Ahorros y Previsión Social de los trabajadores de la UCV (CAPSTUCV) como para sus asociados, ya que se encuentra reflejada la falta de los mismos.

La propuesta de diseñar un Web site multimedia para la CAPSTUCV, se plantea a raíz del gran flujo de información que se maneja dentro y fuera de la institución por lo que la creación de un portal optimizaría las comunicaciones entre los departamentos de la CAPSTUCV, asociados y la comunidad en general.

En este sentido, se realizará una revisión, identificación, clasificación y descripción de los recursos de información y servicios que presta la CAPSTUCV, tales como boletines informativos, panfletos, servicios de préstamo, recreaciones, reclamos, sugerencias, estados de cuenta, etc.; para que así estos recursos estén organizados y accesibles a través de un portal en Internet.

Palabras claves: Web, site, Internet, portal, caja de ahorros, asociados, préstamos, CAPSTUCV, servicios.

Índice

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Resumen.....	4
Índice.....	5
Introducción.....	7
Capítulo I.- Planteamiento del Problema	9
I.1.- Planteamiento del Problema.....	10
I.2.- Delimitación del problema.....	10
I.3.- Justificación.....	11
I.4.- Objetivos.....	11
I.5.- Objetivos específicos.....	11
I.6.- Alcances.....	12
Capítulo II.- Marco Teórico.....	13
II.1.- Marco teórico.....	14
II.2.- Internet y World Wide Web.....	14
II.2.1.- Historia de la Internet.....	14
II.2.2.- Definición de World Wide Web (www).....	16
II.2.3.- Distintos elementos de los web sites.....	16
II.2.4.- Elementos de composición para conformar el mensaje en los sitios Web.....	26
II.3.- Usabilidad, Visibilidad, accesibilidad.....	28
II.3.1.- Usabilidad.....	28
II.3.1.- visibilidad.....	30
II.3.1.- Accesibilidad.....	30
Capítulo III.- Marco Metodológico.....	31
III.- Metodología.....	32
III.1.- Etapa de Planificación.....	32
III.2.- Etapa de identificación de los elementos del sistema.....	34
III.2.1.- Técnicas de recolección de datos.....	34

III.2.2.- Elementos de la Organización (Captucv).....	35
III.3.- Etapa de diseño.....	53
III.4.- Etapa de Desarrollo	56
III.5.- Etapa de implementación	58
Capitulo IV.- Diseño y Construcción del Portal Web para la Portal Web (CAPSTUCV).....	59
IV.1.- Diseño detallado.....	60
Capitulo V.- Conclusiones y Recomendaciones	69
IV.1.- Conclusiones y recomendaciones	70
Capitulo V.- Fuentes de Información.....	72
Capitulo VI.- Glosario.....	74
Capitulo VII.- Anexos.....	78

Introducción

La Caja de Ahorros y previsión social de los trabajadores de la Universidad Central de Venezuela, es una institución con personalidad Jurídica, distinta a la UCV, debidamente registrada como asociación civil e inscrita ante la Oficina Subalterna del primer circuito de registro del Municipio Libertador del Distrito Federal, hoy Distrito Capital, en fecha 22 de Julio de 1959, bajo el Nro. 27, folio 62 vto., tomo 7, protocolo primero.

Esta institución fue creada por el Dr. Fermín Huizi Cordero, Eduardo Betancourt, Emilio González Moreno, Pedro Pérez Sánchez, Luís Castillo, Alida Moreno Martínez y Pedro Castro Barrera, acorde con una resolución del Consejo Universitario de la Universidad Central de Venezuela el 19 de diciembre de 1958.

Esta asociación civil, fue creada con el propósito fomentar el ahorro y otorgar préstamos a sus afiliados; procurarles viviendas y beneficios, reconocerles un auxilio de cesantía, establecer servicios asistenciales e invertir sus fondos.

La necesidad de comunicación dentro de la institución incrementa cada vez más; siendo ésta permanente. Hoy en día el uso del Internet es una necesidad más que un hobby, la difusión de mensajes institucionales, eventos, préstamos y reclamos son necesarios para los afiliados y para la CAPSTUCV, ya que este ente trabaja a nivel nacional y su sede principal se encuentra ubicada en Caracas.

El tema planteado tiene gran importancia en la actualidad pues vivimos en la era de la tecnología y la información, donde las comunicaciones juegan un papel primordial; el uso del Internet y las diversas tecnologías enmarcan hoy en día a las comunicaciones pues son parte fundamental de cualquier parte de la sociedad.

La propuesta de diseñar un Web site multimedia para la CAPSTUCV, se plantea a raíz del gran flujo de información que se maneja dentro y fuera de la institución por lo que la creación de un Web site multimedia optimizaría las comunicaciones entre los departamentos de la Caja de Ahorros de los Trabajadores de la UCV, afiliados y la comunidad en general.

Otras razones que también motivaron a la creación de este proyecto fue la contribución con el desarrollo de la tecnología digital de la CAPSTUCV en especial a los

afiliados que son los más interesados, los cuales en pleno siglo XXI no está a la par con la revolución digital que mueve al mundo.

Por otra parte, de acuerdo con la naturaleza y características de este proyecto se enmarcó en la presentación de una monografía con soporte audiovisual la cual se organizó mediante la recolección bibliográfica, hemerográfica, entrevistas, encuestas simples y consultas en Internet entre otras.

Capítulo I.- Planteamiento de la investigación

I.1- Planteamiento del Problema de Investigación

Para el momento de la elaboración de este proyecto la CAPSTUCV no contaba con un Web site. Por está razón se planteó como objetivo de este proyecto de grado diseñar un Web site multimedia para dicha Organización.

En este sentido la inexistencia del sitio Web de la CAPSTUCV pudiera ser considerado como una debilidad, para la institución, por lo que se hizo necesario afrontar esta problemática con la implementación de un site multimedia, medio de comunicación efectivo y accesible hoy en día.

Como bien es conocido el ciberlenguaje ha desplazado las palabras valiéndose del uso de la Internet, que de acuerdo como lo señaló Bill Gates "la Web fue creada para facilitar el envío de mensajes de una persona a otra tanto para asuntos de negocios, educación, capacitación o simple diversión".

Es por ello que mediante el uso del Web site multimedia se podría ofrecer una mejor herramienta para difundir una gran variedad de información a la vez que contribuiría con la proyección de la CAPSTUCV dando a conocer y facilitando los procesos comunicacionales que en esta se conciben.

I.2.- Delimitación del problema

La información que puede manejarse dentro de la CAPSTUCV es muy amplia, y por esa razón la página Web se centrará en el beneficio de los afiliados y los trabajadores de la misma.

Por limitaciones de tiempo y recursos la página Web se delimitará a aportar información, teniendo en cuenta que mas adelante se aplicarán los programas necesarios para proveer un mejor desenvolvimiento al usuario en sus necesidades.

I.3.- Justificación del proyecto

Este trabajo de grado es un aporte tanto para el personal administrativo, técnico, de servicios y obrero de la UCV como para los trabajadores de la CAPSTUCV, ya que la asociación civil CAPSTUCV estaría a la vanguardia de la tecnología digital, una vez que las principales autoridades decidan implementar el diseño de este Web site multimedia.

La idea es poder brindar acceso, practicidad e información a los usuarios del site a través de un diseño que presenta cualidades interactivas y multimedia del Word Wide Web (WWW) como una noble herramienta dadas sus características estéticas, funcionales y organizativas, lo que permitirá un cambio en las comunicaciones tradicionales de la asociación.

La propuesta del diseño que se planteo tiene como objetivo la operatividad

I.4.- Objetivo General

Diseñar, desarrollar e implementar un portal web para la Caja de Ahorros de los Trabajadores Administrativo, Técnico y de Servicio de la UCV (CAPTSUCV), con el fin de dotarla de una adecuada herramienta que le permita optimizar el acceso a los miembros y socios de este ente, que además los oriente en sus intereses y los mantenga informados.

I.5.- Objetivos Específicos

- Identificar los elementos que integran la organización de la CAPTSUCV
- Identificar los procesos que se llevan a cabo en la CAPSTUCV, para atender a sus asociados.
- Identificar las necesidades de información

- Diseñar
- Desarrollar
- Presentar un plan implementación del sitio Web.

I.6.- Alcances

- Demostrar la necesidad que tiene cada empresa de un buen plan de comunicación, que permita fortalecer a la asociación.
- Encontrar un punto de apoyo para elaborar algún diseño que permita mejorar alguna falla dentro de la CAPSTUCV.
- Servir de herramienta y como punto de búsqueda de información a los asociados de la CAPSTUCV.

**Capitulo II.-
Marco Teórico**

II.1.- Marco Teórico

II.2.- Internet y WWW

II.2.1.- La historia de la Internet

A la Internet se le ha descrito unas veces como “la red principal de redes”, otras como “los computadores de todos conectados”, o también más gráficamente “red incontrolada de computadoras”.

Internet la fuente de comunicación actual, que encamina a predominar en todos los sistemas de comunicación e interrelación comercial internacional. Partiendo de esta teoría la red mundial intentara ser mucho más eficaz con su nuevo sistema de banda ancha. Que parece ser mucho mejor que la que tenemos. Pero según sus creadores falta la problemática principal que tenía Internet en sus principios “presupuesto” y mejor dicho sus altos costos, aunque han dicho que esta nueva Internet tendrá propósitos diferentes. Como los propósitos viejos y poco fundamentados económicamente.

Orígenes

Internet fue creada a partir de un proyecto del departamento de defensa de los Estados Unidos llamado DARPA (Defense Advanced Research Project Network) iniciado en 1969 y cuyo propósito principal era la investigación y desarrollo de protocolos de comunicación para redes de área amplia, para ligar redes de transmisión de paquetes de diferentes tipos, capaces de resistir las condiciones de operación más difíciles y continuar funcionando aún con la pérdida de una parte de la red (por ejemplo en caso de guerra).

Estas investigaciones dieron como resultado el protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol) un sistema de comunicaciones muy sólido y robusto bajo el cual se integran todas las redes que conforman lo que se conoce actualmente como Internet¹.

Organización y estructura

¹ Historia de Internet [On Line] disponible en Internet en la URL:
<http://www.geocities.com/xproda/102.html>

Una característica original de Internet es que ninguna entidad, persona física, gobierno sociedad u organización, detenta el control. El grupo de mayor autoridad sobre el desarrollo de la red es la Internet society, creado en 1992 y formado por miembros voluntarios, cuyo propósito principal es promover el intercambio de información global a través de la tecnología Internet; puede decirse que esta sociedad es como un consejo de sabios que tiene la responsabilidad de la administración técnica y dirección de Internet, aunque no es el único.

Existen otros grupos que tienen un rol significativo, el Internet Architecture Board (IAB), toma las decisiones acerca de los estándares de comunicaciones entre las diferentes plataformas para que puedan interactuar máquinas de diferentes fabricantes sin problemas; este grupo es responsable de cómo se deben asignar las direcciones y otros recursos en la red, aunque no son ellos quienes se encargan de hacer estas asignaciones, para eso existe otra organización llamada NIC (Network Information Center), administrado por el departamento de defensa de los Estados Unidos. En 1989 se reorganiza la estructura de la IAB, un grupo subsidiario e importante de la IAB es el Internet Engineering Task Force (IETF) en el que los usuarios de Internet expresan sus opiniones sobre como se deben implementar las soluciones para problemas operacionales y como deben cooperar las redes para lograrlo.

Acceso

Se distinguen frecuentemente tres tipos de acceso, según la subdivisión inicialmente propuesta por Matrix Information and Directory Service (1994): Internet central, constituida por todos los que pueden suministrar o difundir información por la red; Internet del consumidor, reúne a quienes pueden recibir información por Internet, y la matriz, que agrupa a los usuarios con acceso al correo electrónico, que pueden intercambiar mensajes con otros usuarios, incluidos los sistemas de mensajerías internas de las empresas. Hasta hace poco, la mayoría de los accesos a Internet se efectuaba desde las universidades o los organismos públicos.

II.2.2. - Definición de World Wide Web (www)

El proyecto World Wide Web nació en marzo de 1989, cuando un colectivo de investigadores físicos del Centro Europeo para la física de partículas en Ginebra/ Suiza (conocido por el acrónimo francés CERN), decide su creación bajo la dirección de Tim Berners- Lee. Su único objetivo inicial era servir como medio de transmisión de información entre físicos, por la necesidad de comunicación para la cooperación entre investigadores.

Es un sistema de información que puede ser consultado desde cualquier lugar del mundo, para la creación de páginas cuyo contenido puede ser texto, imágenes, sonido, videos, etc.

La WWW, es el más reciente servicio de información que ha aparecido en la Internet. Es un sistema basado en la arquitectura cliente- servidor que les permite a los usuarios de todo el mundo encontrar y acceder a una gran variedad de información usando la tecnología hipertexto. Es un sistema con un interfaz único, sencillo y de fácil manipulación, que con millones de computadoras interconectadas en todo el mundo, convierten todo ese volumen de información en una gigantesca "biblioteca electrónica" a disposición de los usuarios. ²

II.2.3.- Distintos elementos de los Web sites

Un web site multimedia es un soporte digital en el que se pueden observar una serie de elementos que se encuentran entrelazados como son textos, imágenes, sonidos y animaciones. Todos estos se encuentran almacenados en la llamada red de redes o telaraña electrónica.

Estos elementos facilitan la operatividad del llamado portal electrónico, el cual es una valiosa herramienta comunicacional que en los últimos años ha sido la ventana mágica por la que discurren una diversidad de informaciones y por la que se puede explorar nuevos mundos inimaginables. El primero que se presenta es el texto.

II.2.3.1 Texto

² Sistema de apoyo gerencial a la investigación (SAGI-UCV). Curso- Taller de creación de documentos para la World Wide Web (básico). –Caracas, 1999.

Dentro de los elementos más sobresalientes de un web site o portal electrónico se puede encontrar el llamado texto, el cual no es sino la forma más utilizada por el hombre para comunicarse de manera escrita. Esta posee una serie de códigos que deben ser decodificados por el usuario, a fin que se establezca una comunicación usuario- computador y viceversa. Dicha decodificación se produce a través de los caracteres, letras o símbolos gráficos que conforma la comunicación escrita. Sin embargo, para que su comprensión sea efectiva el usuario de esta tecnología debe poseer la habilidad de saber leer e interpretar correctamente el contenido y el significado que poseen ciertas expresiones que utilizan en el mundo "on line" o "web site" y a lo cual se le denomina ciberlenguaje. El mismo esta compuesto por símbolos, las abreviaturas y las formas físicas de las palabras.

Se debe indicar que, estas conductas son aprendidas y reforzadas directamente por el cibernauta a través de una serie de patrones y reglas que determinan la permanencia en la llamada sociedad cibernética y virtual.

"Desde el punto de la producción web site multimedia el texto es considerado uno de los elementos más importantes, ya que este contiene dentro de sí los títulos de las pantallas, menús, botones, instrucciones, mensajes destinados al usuario y en la descripción del contenido temático", según Mario Castro.³

Es así como los creadores de los web sites multimedia hacen uso de recursos que permiten presentar textos en la forma y tamaños más convenientes para su mejor visual de la misma, ya que puede contener formas regulares, normales, itálicas o negritas. A estas aplicaciones se le agregan una serie de efectos para darle vida propia a cada palabra o letra como tachada, superíndice, subrayado, el uso de las mayúsculas y las formas de estas pequeñas.

"La fuente es una colección de caracteres con un solo tamaño y estilo que permite crear un tipo de letra. Mientras que la descripción técnica de las fuentes en un aspecto importante para el diseño de presentaciones multimedia dentro de

³ **Idem.** "Serie Enter Multimedia". Pág. 16

las características que presenta este elemento se encuentra el tamaño, el cual se puede medir a través de puntos de 0.038 pulgadas lo que equivale a 1/72 pulgadas, pues generalmente las fuentes disponen de tamaños entre 8 y 12 puntos".⁴

La fuente debe ser almacenada en un archivo de texto o en un servidor de la Web, que permite entrar a otras computadoras conectadas a un servidor. Esta conexión se puede lograr por medio de un enlace vía Internet y por medio de los exploradores Web que son los responsables de efectuar la transferencia de los archivos e interpretar las etiquetas y vínculos HTML, que se reflejan en el monitor de la computadora. Sin embargo para que esto sea posible se requiere un procesador de Word para Windows que mejore la presentación de los textos por medio de herramientas que van desde una simple columna hasta un recuadro.

II.2.3.2 Imágenes

Las imágenes en los web site multimedia cumplen una función primordial, pues éstas son las que permiten captar la atención de los usuarios. En este sentido cabe mencionar un refrán que expresa "una imagen vale más que mil palabras". El uso de las imágenes en los web sites multimedia de alguna manera garantizan el éxito o el fracaso del diseño.

Una imagen puede ser determinante a la hora de difundir un mensaje, ya que su lectura está sujeta a la visión de mundo del sujeto o lo que represente (figura o imagen) para él. La presentación de esas figuras (imágenes) debe ser mostrada al usuario de una manera clara, no recargada y con pocos elementos técnicos para que sea visualmente atractiva. Es así como, el manejo correcto de estos elementos comunicacionales permiten motivar al usuario a ingresar al ciber mundo.

⁴ CASTRO IIBARRA. Mario "Serie Enter Multimedia". Pág. 16



Las imágenes pueden ser almacenadas en los llamados vectores o mapas bits. El primero representa la imagen por procesos matemáticos como: líneas, polígonos, curvas y demás representaciones geométricas que pueden ser presentadas en dos o tres dimensiones. Este constituye en materia de almacenamiento un ahorro en cuanto a memoria y espacio. En el caso de los mapas bits están constituidos por elementos gráficos. A estos se les conoce como píxele- originario del inglés Picture element, el cual es asimilado mediante el menor punto en el monitor y que resaltan la esencia del color.

Por otra parte, en el caso de los web sites multimedia existe una variedad de dispositivos en los cuales se pueden almacenar una variedad de imágenes. Según Jaime Peña y María del Carmen Vidal, afirman que existen varios tipos de formatos estándar (sistemas de computación) adecuados para el almacenamiento de las imágenes como son: JPEG, GIF, GIF ANIMADO, y el PNG.⁵

Tipo	Extensión	Características
JPEG	JPG	Uno de los formatos estándar en Internet, JPEG (Joint Photographics Expert Group) trabaja con un paleta de 16 millones de colores, por lo que su calidad

⁵ PEÑA, Jaime y María del Carmen Vidal: Guías visuales; diseño de páginas web. Ediciones ANAYA Multimedia, S.A. 2000. Madrid España, pagina 151-152.

		es muy buena, pero comprime el archivo para que ocupe menos espacio, lo que produce pérdida de calidad en detalles. Esta pérdida es variable, según se decida (mayor detalle, mayor espacio en archivo). El formato es ideal para fotografías.
GIF	GIF	Su nombre viene de Graphics Interchange Format, formato gráfico para el intercambio de imágenes; es el más utilizado en Internet. Tiene la limitación de 256 colores, pero su calidad es aceptable y suele ocupar poco espacio, algo esencial en una página HTML que ha de ser descargada a través de Internet.
Gif Animado	GIF	Es un archivo con imágenes GIF sucesivas que, al presentarse secuencialmente dan una impresión de animación. No suplen la vistosidad de un video o una animación profesional, pero su relación de calidad frente al espacio ocupado lo hace muy atractivo para dar vida a las páginas HTML.
PNG	PNG	Es el formato más nuevo; pretende ser el sustituto del formato GIF. Este puede trabajar con más colores y un lenguaje para efectos especiales. Este lo soportan los navegadores de Internet y los programas de diseño gráfico.

Por otra parte, cabe destacar que al diseñar un web site el uso del color juega un papel fundamental y determinante puesto que, los seres humanos perciben la intensidad de los tonos a través de los ojos. A su vez, el uso del color tiene una influencia psicológica en los seres humanos, ya que influye en los estados anímicos ello depende de acuerdo al color que el usuario observe.

El color resulta ser una combinación de todos los matices que mezclados dan como resultado blanco. Sin embargo las tonalidades del rojo, verde y azul son considerados colores básicos. Mientras que las gamas de azul, el magenta, el amarillo y el negro conforman los llamados colores primarios.

La teoría del color señala que "el ojo humano puede distinguir aproximadamente entre 7 y 10 millones de colores. Por ende, la vista es el principal sentido que nos une al exterior ciertamente la gamma de colores con los que cuenta un diseñador gráfico es amplísima, pero lo más indicado y de acuerdo con los especialistas en la materia, un fondo blanco es el punto de partida y lo más conveniente a la hora de diagramar, ya que los elementos de diseño con color de

fondo son ignorados por los usuarios, y son generalmente interpretados como publicidad, información de contexto o estética".⁶

En el diseño del sitio web, el uso adecuado del color es tan fundamental, que entre sus principales propósitos se encuentra la forma de educar al usuario en la navegación de la página. Se ha demostrado que en los primeros nueve segundos que el usuario contempla una página web son cruciales, y de ellos depende que ésta continúe con agrado y comodidad consultando la misma.

De ahí que el típico conjunto texto negro sobre fondo blanco sea lo más recomendable para conseguir un contraste óptimo. No obstante, los fondos negros muy oscuros pueden dar un buen contraste con casi cualquier color de texto que sea luminoso, mientras que los fondos coloreados puedan llegar a trabajar bien si son apagados y de baja saturación, como es el caso de tonos pasteles, grises o tierra.

Estos unidos y/o degradados conforman la paleta de colores que sirven como herramientas para varios programas de creación de imágenes como son: Power Point, Canvas, Carisma, Píxel Saint Pro, Ilustrador, Harvard Graphics, Dream Waver, Flash, Fireworks, Frenad, Coldfusion, Saint Shop Pro8, Coreldraw y Photoshop entre otros.

Es así, como el uso correcto del color en un sitio web o portal puede garantizar el éxito o el fracaso de una producción multimedia, ya que estas deben contar con un diseño atractivo pero a la misma vez, exponer una gama de colores armónicos que le transfieran al usuario la seguridad y tranquilidad de estar en el sitio adecuado.

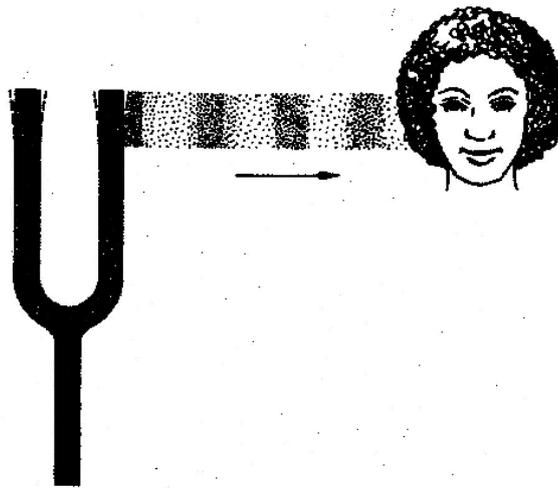
II.2.3.3 Sonido

El sonido es una onda que se propaga en el aire hasta llegar al oído humano, y es percibido por el llamado tímpano creando la sensación de ruido o

⁶ <http://aficionados.blogspot.com/2005/07/uso-del-color-en-la-web.html>

sonido. Pero las definiciones técnicas de algunos diccionarios afirman que “el sonido es una sensación que se produce en el oído, debido a las vibraciones de los cuerpos. Estas se propagan por medio de los elásticos, como es el caso del aire”.⁷

Sin embargo, existen otras definiciones que resumen su concepto, “el sonido es una onda que se propaga por un canal (el aire) y al llegar al oído hace que la membrana del tímpano vibre, (...) esta se traduce en impulsos eléctricos que llegan al cerebro y se produce la sensación de sonido” afirma Castro.⁸



Este elemento se encuentra presente dentro de las producciones de los web sites multimedia siendo uno de los más impactantes, ya que le proporciona originalidad y presencia al producto final. El sonido debe impresionar, cultivar e impactar al usuario desde el mismo momento en que se produce ese contacto entre cibernauta y ciberespacio. Por supuesto la forma en que se utilice el sonido determinará la permanencia del usuario en el sitio web.

No obstante, existe una variedad de sonidos mediante los cuales el usuario pueda dar rienda suelta a sus emociones, sentimientos o estados de ánimos. Estos son: sonidos humanos

⁷ Diccionario Larousse 2005

⁸ CASTRO IBARRA, Mario “Serie Enter Multimedia” Pág. 42

, sonidos de la naturaleza, sonidos ambientales y hasta el silencio es una forma de sonido ya que todos pueden ser almacenados (archivados) bajo una variedad de formatos.

A continuación se describen los diversos tipos de formatos que se utilizan para almacenar los sonidos en las producciones multimedia, según Jaime Peña y María del Carmen Vidal.⁹

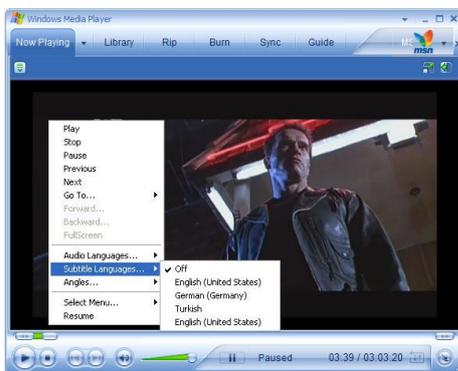
Tipo de archivo	Extensión y características
De onda (Wave file)	WAV- Propio del entorno de Windows, adecuado para la grabación de sonidos de todo tipo, sin comprensión.
Audio (audio base)	AU y UNL.- propio de UNIS, pero muy extendido, es el más estándar similar al WAV.
MIDI	Grabación de salida de aparatos digitales que se usan para la creación de música digital MIDI, habitualmente música instrumental, filtrable en pistas separadas.
MPEG audio (MP3)	Grabación altamente comprimida de audio. Su calidad es similar a los CDs de audio. Es habitual en la distribución de música comercial o alternativa a través de Internet.
RealAudio	RA y RAM se utiliza para grabaciones de voz, video y música que se ejecutan conforme se ejecutan por Internet.
Microsoft Windows Media	ASX y ASF.- se utiliza para grabaciones de voz video y música que se ejecutan conforme se ejecutan por Internet.
Audio Interchange File Format	AIF, AIFF y AIFC.- propio de los ordenadores Apple Macintosh, similar al WAV. También existe un formato comprimido AIFF-C, de compressed.

Estos formatos requieren de una serie de herramientas por las cuales se pueden editar sonidos como son: Alchemv, Audio Shop, Audio Trax, Wave Edit y Deck II. A través de estas herramientas de edición de audio se pueden crear sonidos como fondo de página, insertar un sonido como hipervínculo, insertar un sonido como objeto, búsqueda para obtener sonidos diversos, sonidos de Internet, música en Internet y foros de música.

⁹ PEÑA, Jaime y María del Carmen Vidal Guías Visuales: Diseño de paginas web, Ediciones ANAYA Multimedia S.A 2000, Pág. 151-152

II.2.3.4 Video

“El video es una técnica mediante la cual se registran de manera magnética o mecánica la imagen y los sonidos en un soporte físico que luego serán transmitidos a través de una pantalla. Este elemento le da frescura y atractivo a las producciones de los web sites multimedia, pero para que su impacto sea efectivo en el usuario, se requiere un buen diseño y contar con una memoria amplia en el computador”¹⁰



“Los formatos y sistemas para almacenar y producir video digitalizado y hacia archivos de disco están disponibles con Quick Time (Macintosh) y AVI (Windows). Los archivos donde se almacenan videos pueden tener alguna de las siguientes extensiones o capacidad de almacenamiento de video como son: AVI, MOV, DVI, FLI, MVE, MMM o FLC. Estos son reproductores de imágenes bajo el reproductor multimedia de Windows. Tal es el caso de la extensión MMM que está desarrollada bajo una plataforma Macintosh, la cual es pasada a la plataforma Windows”¹¹.

Mientras que, el formato de video MPEG de Moving Picture Experts Group se utiliza para los formatos estándares de la industria de difusión multimedia en general, como es el caso del DVD, enciclopedias, videos y finalmente formato de música MP3.

¹⁰ CASTRO IBARRA, Mario “ Serie Enter Multimedia” Pág. 67

¹¹ CASTRO IBARRA, Mario “ Serie Enter Multimedia” Pág. 53

II.2.3.4 Animación

La animación computarizada tiene su origen en la técnica de los dibujos animados bajo el formato cuadro a cuadro. Este elemento que reproduce el movimiento posee poder en los proyectos multimedia, ya que es un fenómeno óptico que se conoce como persistencia de la visión.

Este elemento le proporciona a las producciones de los web site multimedia una especie de realismo e incluso constituye una experiencia vivencial en la que el usuario de la tecnología posee el control sobre la situación pues, el ejemplo notorio lo constituyen los simuladores aéreos.



Para reproducir o dar la sensación de movimiento de una imagen se requiere de un dispositivo llamado cámara de video que almacena en su interior una serie de imágenes que cambian rápidamente una tras otra. "En el caso del video de televisión reproduce 30 cuadros o imágenes por segundos, mientras que las películas reproducen 24 cuadros por segundo, pero el obturador del proyector parpadea dos veces en cada fotografía, lo cual aumenta la velocidad a 48 imágenes por segundo"¹²

¹² CASTRO IBARRA, Mario "Serie Enter Multimedia" Pág. 53

La animación como elemento multimedia supera a todos los anteriores, pues impacta al usuario por su producción audiovisual. Las imágenes pueden presentar en el texto efecto de movimiento. Cabe resaltar que, en esta se puede hacer uso de algunos efectos como son: las transiciones, desvanecimientos, acercamientos o disolvencias con el fin de darle mayor dinamismo a la presentación.

II.2.4.- Elementos de composición para conformar el mensaje en los sitios Web.

Anteriormente se mencionó que los elementos de composición que permiten conformar los mensajes en los Web Sites son: textos, imágenes, sonidos y animaciones. Por ello, cabe destacar que no se requiere ser un gran diseñador para producir un Web Site, ya que con solo tener creatividad y sensibilidad gráfica se puede realizar cualquier presentación multimedia.

La elaboración de las presentaciones simples impacta al usuario e influyen en la permanencia de éste en el mundo on line. Tal impacto se debe a que entre mayor cantidad de elementos multimedia posea la presentación del sitio Web, mayor será el grado de complejidad para el usuario. "A veces, un diseño se agradece mucho más que una pagina Web inundada de "gifs" en movimiento. El utilizar una tipografía determinada, colores adecuados, iconos fotos, etc; puede convertir la experiencia de visitar un Web en algo más agradable"¹³

Existen algunos elementos que influyen en la construcción de un Web Site Multimedia, como son:

II.2.4.1.- Diseño

El diseño es una disciplina que tiene por objeto armonizar todos aquellos elementos visuales que conforman el entorno humano y urbano del individuo.

¹³ <http://www.monografias.com/trabajos5/colarq/colarq.shtml>

Se requiere de una serie de pasos que permiten que el trabajo organizativo estructural sea mucho más fácil como el prediseño, el diseño o alojamiento. Estos elementos son claves para determinar el éxito o el fracaso de un site.

Es importante resaltar que, en el caso del diseño de un Web site multimedia, su estructura debe facilitarle al usuario la permanencia y desplazamiento por las diversas páginas a través de los menús, íconos, mapas o links. Estos elementos sirven de orientación para el usuario e impiden que se pierdan en el ciberespacio "en el caso de crear un Web site excesivamente grande y complejo resulta de ayuda para el visitante la inclusión de mapas (esquemas con enlaces de hipertexto que representan todo el Web site) para no perderse"¹⁴

II.2.4.2.- Estructura

La estructura de los Web site debe presentar una armonía visual que le permita al usuario sentirse cómodo y en confianza con esa realidad virtual. Pues debe prometerle una experiencia única y satisfactoria al individuo con el fin de garantizar su permanencia en estos sitios. Por ello, los mensajes que se encuentran insertados en los sitios Web deben ser claros y sencillos. Todos ellos deben ajustarse a las necesidades de los cibernautas.

II.2.4.2.- Tipos de estructura

Según Mario Castro Ibarra, existen cuatro tipos de estructuras que son:

Lineal: El Usuario navega secuencialmente, de un cuadro o fragmento de la información a otro.

Jerárquica: El usuario navega a través de las ramas de la estructura de las ramas de la estructura de árbol que se compone, según la lógica natural del contenido y de manera interactiva.

No lineal: el usuario navega libremente a través del contenido, sin limitaciones a vías predeterminadas.

¹⁴ <http://www.monografias.com/trabajos5/colarq/colarq.shtml>

Compuesta: El usuario puede navegar libremente (no linealmente), pero en ocasiones hay presentaciones terminales de películas o de información que se organizan de acuerdo con una forma jerárquica.¹⁵

II.2.4.3.- Interactividad

La interactividad indica el grado de participación del usuario ante un Web Site Multimedia. Por lo general se presenta como un mapa de navegación que permite relacionar al usuario con los elementos que integran la producción multimedia.

“cuando a un usuario u observador se le permite controlar la presentación de los elementos, en otras palabras, escoger el camino hacia el conocimiento de la información disponible en la presentación multimedia, éste se denominará multimedia interactiva”¹⁶

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) dispone de dos definiciones de usabilidad:

ISO/IEC 9126:

II.3.- Usabilidad, visibilidad, Accesibilidad

II.3.1.- Definición de Usabilidad

"La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso"

Esta definición hace énfasis en los atributos internos y externos del producto, los cuales contribuyen a su usabilidad, funcionalidad y eficiencia. La usabilidad depende no sólo del producto sino también del usuario. Por ello un producto no es en ningún caso intrínsecamente usable, sólo tendrá la capacidad de ser usado en un contexto particular y por usuarios particulares. La usabilidad no puede ser valorada estudiando un producto de manera aislada (Bevan, 1994).

ISO/IEC 9241:

"Usabilidad es la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico"

¹⁵ CASTRO IBARRA, Mario “ Serie Enter Multimedia” Pág. 8

¹⁶ CASTRO IBARRA, Mario “ Serie Enter Multimedia” Pág. 10

Es una definición centrada en el concepto de calidad en el uso, es decir, se refiere a cómo el usuario realiza tareas específicas en escenarios específicos con efectividad.

Otros aspectos de la usabilidad

A partir de la conceptualización llevada a cabo por ISO, podemos obtener los principios básicos en los que se basa la usabilidad:

- **Facilidad de Aprendizaje:** se refiere a la facilidad con la que nuevos usuarios pueden tener una interacción efectiva. Está relacionada con la predicibilidad, sintetización, familiaridad, la generalización de los conocimientos previos y la consistencia.
- **Flexibilidad:** hace referencia a la variedad de posibilidades con las que el usuario y el sistema pueden intercambiar información. También abarca la posibilidad de diálogo, la multiplicidad de vías para realizar la tarea, similitud con tareas anteriores y la optimización entre el usuario y el sistema.
- **Robustez:** es el nivel de apoyo al usuario que facilita el cumplimiento de sus objetivos. Está relacionada con la capacidad de observación del usuario, de recuperación de información y de ajuste de la tarea al usuario.

Beneficios de la usabilidad

- Reducción de los costes de aprendizaje.
- Disminución de los costes de asistencia y ayuda al usuario.
- Optimización de los costes de diseño, rediseño y mantenimiento de los sitios.
- Aumento de la tasa de conversión de visitantes a clientes del sitio web.
- Mejora la imagen y el prestigio del sitio web.
- Mejora la calidad de vida de los usuarios del sitio, ya que reduce su estrés, incrementa la satisfacción y la productividad.

Todos estos beneficios implican una reducción y optimización general de los costes de producción, así como un aumento en la productividad de los sitios web de comercio electrónico. La usabilidad permite mayor rapidez en la realización de tareas y reduce las pérdidas de tiempo.

Un caso real, después de ser rediseñado prestándose especial atención a la usabilidad, el sitio web de IBM incrementó sus ventas en un 400% (InfoWorld, 1999).

Orígenes controvertidos del término

El término usabilidad, aunque de origen latino, en el contexto que se utiliza deriva directamente del inglés usability. Si bien los filólogos hispánicos consultados coinciden en afirmar que el término puede ser creado en la lengua castellana, su acepción no está clara. En castellano significa capacidad de uso, es decir, la característica que distingue a los objetos diseñados para su utilización de los que no. Sin embargo la acepción inglesa es más amplia y se refiere a la facilidad o nivel de uso, es decir, al

grado en el que el diseño de un objeto facilita o dificulta su manejo. A partir de ahora definiremos el término usabilidad basándonos en la segunda acepción.¹⁷

II.3.2.- Definición de Visibilidad

Visibilidad

- Toda Clase encapsula unos elementos (atributos y operaciones) que disponen de ciertos criterios de visibilidad y manipulación para otras Clases.
- Los elementos públicos pueden ser usados por cualquier otra Clase.
- Los elementos privados pueden ser usados sólo por la Clase propietaria.
- Cada plataforma de desarrollo (C++, Smalltalk, Java) desarrolla sus propias reglas con respecto a la visibilidad y manipulación de atributos y operaciones.
- La notación UML especifica que todo atributo y operación de una Clase ha de disponer de un indicador de visibilidad.

Existen ciertas clases de visibilidad como son:

Públicas, Privadas, Protegidas y Package.¹⁸

II.3.3.- Definición de Accesibilidad

Accesibilidad

Hablar de Accesibilidad Web es hablar de un acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios. Por ejemplo una web deja de ser accesible cuando para poder visualizarla correctamente necesitamos un plugin especial o navegador.

Entonces la idea es hacer la web accesible para todos los usuarios independientemente de las circunstancias y los dispositivos utilizados a la hora de acceder a la información. Una página accesible lo será tanto para una persona con discapacidad, como para cualquier otra persona que se encuentre bajo circunstancias externas que dificulten su acceso a la información.

Diseñar un sitio web accesible es relativamente sencillo si se parte de un mínimo de conciencia de lo que supone la web a nivel de servicio y se sigue un mínimo de metodología y especialización en el diseño, desarrollo y mantenimiento de sitios accesibles.

Ser accesible implica preparar un sitio web para una interacción plena. Esto significa acceso y uso de todos los servicios por todas las personas independientemente de dispositivo. No importa el fabricante, ni su plataforma ni su navegador. No hay medias tintas, toma posición: o eres accesible o no eres accesible.¹⁹

¹⁷ <http://www.incremente.com/usabilidad.php>

¹⁸ http://www.vico.org/aRecursos/TRAD_Cards/TRAD_clases/TRAD_Clases_visibilidad_esp.pdf

¹⁹ <http://zeroideas.files.wordpress.com/2007/08/apunte-web1.pdf>

**Capitulo III.-
Marco Metodológico**

III.- Marco Metodológico

Metodología

Para la elaboración del trabajo especial de grado se empleará la metodología para el desarrollo de sitios Web. Dividida en etapas para lograr el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

III.1.- Etapa de Planificación

III.2.- Etapa Identificación de los elementos del sistema

III.2.1.- Técnicas de recolección de datos

III.2.2.- Fases de la investigación

III.2.3.- Organización

III.2.3.1.- Misión

III.2.3.2.- Visión

III.2.3.3.- Antecedentes de la CAPSTUCV

III.2.3.4.- Servicios que presta la CAPSTUCV

III.2.3.5.- Estructura Organizativa (organigrama)

III.2.3.6.- Coordinaciones discriminadas

III.2.3.7.- Estrategias

III.2.4.- Procesos

III.2.4.1.- Servicios

III.3.- Etapa de Diseño.

- **III.4.- Etapa de Desarrollo.**

III.5.- Etapa de implementación Presentar un plan de puesta en marcha.

III.1.- Etapa de Planificación

Para desarrollar el sitio web de la caja de Ahorros de los empleados de la UCV (CAPSTUCV), se comenzó por dar respuesta a un grupo muy concreto de interrogantes, que permitieron aclarar y definir de manera básica las expectativas

existentes en la institución en torno al sistema de información e interacción que se iba generar.

Dichas preguntas son las siguientes:

1. ¿Para qué necesita el sitio web la institución?
2. ¿Para qué necesita el sitio web la comunidad?
3. ¿Qué es lo que buscan las personas en mi institución?
4. ¿Qué información de la institución es útil para la comunidad?
5. ¿Qué imagen de la institución quiero proyectar en mis usuarios?
6. ¿Qué servicios interactivos entregaré a través del Sitio Web?

Estas respuestas preguntas permitieron dar forma a los siguientes elementos de análisis con los que se dio base al proyecto del portal web:

Objetivo:

Las metas fundamentales de este portal son informar a los socios sobre los servicios, las noticias, posicionamiento, e información general sobre la CAPTSUCV, y también agilizar y brindar comodidad a los usuarios con respecto a los trámites que se realizan en la institución dando así una respuesta más rápida y eficaz a los socios de la institución.

Audiencia:

El sitio Web va dirigido a todos los empleados (contratados, técnicos y de servicio) que pertenecen a la Universidad Central de Venezuela.

Etapa de planteamiento que consistió en la identificación del usuario a quien se pretende servir, la definición de los objetivos del trabajo de investigación, su alcance, su estructura y el tipo de lenguaje a emplear.

La etapa de planificación es la más importante, ya que con esta se definen los distintos procesos, que llevaran a cabo la realización del proyecto. Lo ideal es cumplir a cabalidad todos los ítems propuestos dentro del cronograma realizado en el anteproyecto, para que así el producto final sea palpable.

III.2.- Etapa Identificación de los elementos del sistema

III.2.1.- Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se considera el cuestionario como la Técnica de Recolección de Datos más adecuada para la medición de las diversas opiniones emitidas por los asociados, y empleados de la CAPSTUCV que serán escogidas aleatoriamente.

El cuestionario, por definición de Ander Egg, E. (1.982), "es un instrumento de recopilación de datos rigurosamente estandarizados, que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objetivos de investigación".

Esta técnica es la más ventajosa ya que es un instrumento masivo que puede llegar a cualquier persona, permitiendo recolectar gran cantidad de información de manera simultanea, también ahorra tiempo y es una técnica de bajo costo con relación a otros métodos de recolección de datos.

Para la elaboración del sitio se tomaron en cuenta los intereses tanto de los asociados como de los miembros que laboran en la CAPSTUCV realizándose una serie de entrevistas no estructuradas (encuestas de sondeo flash), de las cuales las preguntas más importantes fueron:

- 1.- ¿Considera necesario la creación de un portal Web para la CAPSTUCV?
¿Por qué?
- 2.- ¿Qué beneficios obtendría la CAPSTUCV con la creación de un Portal Web?
- 3.- ¿Cuál sería la utilidad que la CAPSTUCV le daría al portal Web?
- 4.- ¿Qué información considera que debería alojarse en el portal?

Dentro de los encuestados las repuestas más comunes fueron.-

- La estructuración de un sitio web para la CAPSTUCV para facilitar los trámites que allí se realizan.
- La página web debe contener un espacio donde los socios puedan consultar sus estados de cuenta.
- La página debe contener un link en el que los usuarios puedan descargar y a su vez interactuar con la institución para la solicitud de los préstamos.
- El portal debe estar estructurado de manera lineal para que sea más sencillo acceder a la misma.

Los entrevistados coincidieron en que era absolutamente necesaria y fundamental la creación de un portal Web para la CAPSTUCV desarrollándolo en función de colocar información sobre los diferentes componentes administrativos e institucionales que conforman la CAPSTUCV

Dentro de esta etapa también se trabajó con la ubicación de material bibliográfico y hemerográfico acerca de la institución y la elaboración de páginas web institucionales.

Dentro de estos materiales, se trabajó con los estatutos de la institución, los boletines informativos, los libros de memoria y cuenta, y algunos textos bibliográficos.

También se elaboraron una serie de entrevistas a personalidades que indicaron las estrategias necesarias para la elaboración del portal.

III.2.2.- Elementos de la Organización (CAPSTUCV)

III.2.2.1.- Historia de la CAPSTUCV

Al revisar la historia de nuestro país, sería difícil encontrar en ella alguna etapa donde se haya pretendido darle un carácter beligerante y protagónico a la población. A lo más, nos encontraremos con hombres guías de la sociedad, detrás de los cuales se hayan movido las "masas" y a los cuales se les exigían todas las responsabilidades, dejando a un lado el inconmensurable poder que representa un pueblo participando

activamente en el diseño de su futuro, única garantía de una sociedad justa, libre y equitativa.

Nuestra nueva Constitución rompe con el esquema del poder representativo, lo que ha conllevado al despertar de una fuerza popular que por siglos permaneció escondida y silente. A veces los sueños duermen.

Los trabajadores de la Universidad Central de Venezuela constituyen quizás uno de los primeros sectores en tomar estas banderas e irrumpir contra la vieja estructura. En Asambleas Generales y en distintas movilizaciones exigió y exige: participación directa de la gestión universitaria, representación con voz y voto en los Consejos Universitarios, de Facultades y Escuelas, participar en el control del presupuesto universitario para garantizar su transparencia, exige mecanismos justos y democráticos para el ingreso estudiantil, la humanización de las carreras y en fin, ser parte activa de un proceso de cambios de paradigmas en nuestra Universidad. Resultaba lógico esperar que los trabajadores también dirigieran ese esfuerzo transformador hacia sus propias instituciones y en concreto a su Caja de Ahorros.

Este proceso ha tenido varias etapas, siendo la primera la erradicación por vía electoral de las directivas que tanto daño le hicieron a la Caja, a tal punto de encontrarnos en aquel momento con una Institución a punto de la bancarrota, con miles de millones de pérdidas acumuladas.

La segunda etapa era necesariamente la recuperación moral y financiera de nuestra Caja. Debíamos demostrar y demostrarnos que los propios trabajadores éramos capaces de remediar tanto daño, y que la corrupción no era inherente al manejo de nuestros recursos. Lo hicimos.

En menos de 3 años, la **C.A.P.S.T.U.C.V.** experimentó el vuelco más impresionante que Caja alguna haya vivido en el país, situación esta reconocida por propios y extraños. No sólo en términos de su solidez financiera reflejada en las ganancias mil-millonarias de su actividad, sino en la labor social que desarrolla. Hoy día, estamos en la tercera y más importante etapa de este proceso, que no es otra que la de lograr la participación efectiva de todos los asociados en el conocimiento, planteamiento, manejo, gerencia y control de su Caja de Ahorros.

Decimos que es la más importante, porque solo de esta manera garantizaremos que esta Asociación nunca más caiga en manos inescrupulosas y que su actuación vaya dirigida siempre a satisfacer las aspiraciones y necesidades de todos sus socios. Si no hacemos esto, sería solo cuestión de tiempo para que de nuevo otras manos destruyan lo que tanto ha costado recuperar.

Estos estatutos que hoy proponemos a los trabajadores están dirigidos a proveer a los socios de un instrumento legal, basado en nuestra Constitución y sus principios, que nos permita desarrollar esta nueva concepción de la Caja de Ahorros. De hecho, el mismo proceso de elaboración de los presentes estatutos habla de la manera en que ahora en adelante se deberá regir nuestra Asociación.

Como todos sabemos, se realizaron Asambleas en cada Facultad y Dependencias de nuestra Universidad, donde se eligieron los miembros de las Comisiones de Estatutos entre los trabajadores de estas dependencias. Estas comisiones elaboraron propuestas que fueron revisadas, y estas, junto con otros trabajos, fueron la base de elaboración de estos Estatutos.

Los principios fundamentales que guían esta nueva concepción son:

- a. Impulso de la participación sistemática de los socios
- b. El protagonismo de lo colectivo
- c. Transparencia en el manejo de los recursos
- d. Efectividad y eficacia social en la gestión
- e. Corresponsabilidad en la gestión y control de actividades
- f. La igualdad entre los socios
- g. La democratización de la información

Sobre la base de todos estos principios se plantea ahora la redimensión del trabajo de nuestra Caja de Ahorros, que será posible gracias a la estructuración que se deriva de estos nuevos Estatutos y de la nueva interrelación de los socios y su Institución.

Tal vez el aprendizaje más importante que obtengamos al final de este camino es sabernos capaces de manejar nuestro propio destino, el de saber que los trabajadores, a pesar de todo lo que se nos ha tratado de hacer creer por siglos, siempre hemos tenido en nuestras manos las posibilidades de constituir el mejor de los destinos, desde el de nuestra propia familia hasta el de esta amada nación.

III.2.2.2.- Antecedentes de la CAPSTUCV

La Caja de Ahorros y Previsión Social de los Empleados de la UCV, fue creada por el Dr. Fermín Huizi Cordero, Eduardo Betancourt, Emilio González Moreno, Pedro Pérez Sánchez, Luís Castillo, Alida Moreno Martínez y Pedro Castro Barrera, acorde con una resolución del Consejo Universitario de la Universidad Central de Venezuela el 19 de diciembre de 1958.

Esta asociación civil, fue creada con el propósito fomentar el ahorro y otorgar préstamos a sus afiliados; procurarles viviendas y beneficios, reconocerles un auxilio de cesantía, establecer servicios asistenciales e invertir sus fondos.

La Caja de Ahorros y previsión social de los trabajadores de la Universidad Central de Venezuela, es una institución con personalidad Jurídica, distinta a la UCV, debidamente registrada como asociación civil e inscrita ante la Oficina Subalterna del primer circuito de registro del Municipio Libertador del Distrito Federal, hoy Distrito Capital, en fecha 22 de Julio de 1959, bajo el Nro. 27, folio 62 vto., tomo 7, protocolo primero.

III.2.2.3.- Misión de la Asociación Civil

La misión de la CAPSTUCV es fomentar entre los asociados la solidaridad social, la ayuda mutua y la práctica usual del ahorro, atender a todos y cada uno de los asociados por igual, para darle respuesta a sus planteamientos; así como también estimular la formación de hábitos de economía y previsión social entre los asociados.

Prestar ayuda económica oportuna a los asociados para atender necesidades manifiestas, mediante la concesión de préstamos a interés con sus respectivas garantías, acorde a lo establecido en los mecanismos legales y en procura de dar tratos justos y equitativos en la demanda de sus beneficios socio-económicos.

III.2.2.4.- Visión de la Asociación

Hacer de la CAPSTUCV una asociación sólida y estable, que contribuya de carácter preciso en el desarrollo de las familias de nuestros asociados para generar cambios sociales que conlleven a satisfacer necesidades y mejorar la calidad de vida,

afianzando los valores de solidaridad y de cooperativismo, entre el conjunto de valores de la Asociación destacan: la calidad, la descentralización, la responsabilidad, la innovación, la eficiencia y la seguridad.

III.2.2.5.- Servicios que presta la CAPSTUCV

La Caja de Ahorros podrá conceder a sus asociados lo siguientes tipos de préstamos:

A corto plazo.

A mediano plazo.

De emergencia.

De reparación y/o de ampliación de vivienda.

Para adquisición de vivienda principal, para la liberación de hipoteca o para construcción de vivienda principal, con garantía hipotecaria.

Préstamo para adquisición de vehículo.

Préstamo especial.

Préstamo para atención de salud

Préstamo de Turismo y Recreación

III.2.2.6- Coordinaciones discriminadas

Descripción detallada del Organigrama de Posición y cargos

Asamblea de socios

Consejo de vigilancia

Presidente

Vicepresidente

Secretario

Suplentes

Junta Directiva

Presidente

Vicepresidente

Tesorero

Sec. de actas y propagandas

Sec. De Asuntos Sociales

Vocales (2)

Secretaría Ejecutiva

Trabajador Social
Asistente Trabajador Social
Comunicador Social
Auditor Interno
Oficinista
Secretaria II

Unidad de Archivos

Archivólogo
Jefe de Archivo
Archivistas (2)

Gerencia Administrativa

Administrador Jefe
Asistente de Personal
Recepcionista
Mensajero – Motorizado
Secretaria I

Operador de máquinas de reproducción

Bedel

Consultoría Jurídica

Consultor Jurídico
Secretarias II (2)

Departamento de contabilidad

Contador Jefe
Contabilista I
Contabilista II
Cajero
Registrador de bienes y materias
Auxiliar de archivo contable

Departamento de Procesamiento

Analista programador de sistemas jefe (asesor)
Supervisor de equipos de computación
Operadores de equipos de computación (2)

Departamento de Análisis de crédito de datos

Analista de crédito jefe

Analista de crédito II
Analista de crédito II (2)
Analista de crédito I (2)
Secretaria

III.2.2.7.- Estrategias

Como producto de una evaluación inicial en materia socio-económica ajustada en su alcance a lo que establecen los Estatutos de la Caja de Ahorros, se comenzaron a fijar políticas, planes y estrategias en cada reunión del consejo de administración, observando la posibilidad de aplicar programas con carácter inmediato y otros que requieren abrir espacios para estudio y desarrollo posterior.

Las estrategias estuvieron orientadas básicamente en tres direcciones, la primera enfocada a la atención del socio, la segunda a la organización estructural y funcional de la caja para dar respuestas a los distintos requerimientos para mejorar la atención, y la tercera va dirigida a los organismos que forman el entorno institucional de la Caja.

Dentro de las estrategias de mayor significación podemos señalar las siguientes:

- 1.- pagar todos los préstamos represados, poniendo como límites los recursos disponibles.
- 2.- reordenar el sistema de pago de créditos y otros a los socios por depósitos bancarios, evitándoles la pérdida de tiempo y aglomeración innecesarios en las taquillas de la caja.
- 3.- sincronizar los sistemas de control de préstamos y retenciones entre la UCV y los sistemas instalados en la caja.
- 4.- analizar el funcionamiento tanto operativo como económico de los resort de Margarita y Río Chico .
- 5.- Estudiar y evaluar las materias en política en materia de convenios funerarios, profundizando en la función social y su recuperación económica.
- 6.- sincerar la contabilidad para presentación de estados financieros que reflejen la realidad de la institución.

III.2.3.- Procesos

III.2.3.1.-Servicios

- **Préstamos a corto plazo**

Requisitos

Todo asociado tiene derecho a solicitar y obtener las diferentes líneas de préstamos que ofrece la Caja de Ahorros los cuales se enumeran en el Artículo 101, sin otra limitación que las derivadas de las condiciones propias de cada asociado en cuanto al estado y monto de sus haberes y compromisos con la Caja de Ahorros y Previsión Social de los Trabajadores de la Universidad Central de Venezuela, así como del cumplimiento de los requisitos exigidos en los estatutos y reglamentos para formular la solicitud correspondiente.

Se concederán con garantía de haberes disponibles para la fecha de la solicitud, hasta el monto máximo.

Para optar a un nuevo préstamo a corto plazo, el asociado debe haber cancelado como mínimo el 50% de las cuotas del préstamo anteriormente concedido, y el monto del nuevo préstamo se dividirá en dos partes, una para cancelar el saldo adeudado y la otra para satisfacer el requerimiento del solicitante.

La antigüedad mínima requerida será de un (1) año como asociado de CAPSTUCV.

- **Préstamos a mediano plazo**

Requisitos

Todo asociado tiene derecho a solicitar y obtener las diferentes líneas de préstamos que ofrece la Caja de Ahorros los cuales se enumeran en el Artículo 101, sin otra limitación que las derivadas de las condiciones propias de cada asociado en cuanto al estado y monto de sus haberes y compromisos con la Caja de Ahorros y Previsión Social de los Trabajadores de la Universidad Central de Venezuela, así como del cumplimiento de los requisitos exigidos en los estatutos y reglamentos para formular la solicitud correspondiente.

Se concederán con garantía de haberes hasta por el monto de los haberes disponibles del asociado para el momento de la solicitud de préstamo

Para optar a un nuevo préstamo a mediano plazo, el asociado debe haber cancelado por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de las cuotas del préstamo anteriormente concedido y el monto del nuevo préstamo se dividirá en dos partes, una para cancelar el saldo adeudado y la otra para satisfacer el requerimiento del solicitante.

La antigüedad mínima requerida será de dos (2) años como asociado a CAPSTUCV

- **Préstamos de emergencia**

Requisitos

Todo asociado tiene derecho a solicitar y obtener las diferentes líneas de préstamos que ofrece la Caja de Ahorros los cuales se enumeran en el Artículo 101, sin otra limitación que las derivadas de las condiciones propias de cada asociado en cuanto al estado y monto de sus haberes y compromisos con la Caja de Ahorros y Previsión Social de los Trabajadores de la Universidad Central de Venezuela, así como del cumplimiento de los requisitos exigidos en los estatutos y reglamentos para formular la solicitud correspondiente.

Se concederán a aquellos asociados que al momento de la solicitud se encuentren en situaciones de emergencia comprobada entendiéndose por ésta las relacionadas con salud del socio o su grupo familiar, situaciones que comprometan la seguridad de su grupo familiar y de sus bienes. El Consejo de Administración verificará los recaudos que soporten dichos préstamos. Estos préstamos serán concedidos con garantía de haberes disponibles. Aquellos asociados que para el momento de su solicitud no cubran el monto solicitado con sus haberes disponibles, podrán garantizarlo hasta con un máximo de cuatro (4) fiadores, según lo expresado en estos estatutos.

Para optar a un nuevo préstamo de emergencia, el asociado debe haber cancelado por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de las cuotas del préstamo de emergencia anteriormente concedido y el monto del nuevo préstamo se dividirá en dos partes, una para cancelar el saldo adeudado y la otra para satisfacer el requerimiento del solicitante. La antigüedad requerida será de dos (2) años como asociado a la Caja de Ahorros.

Parágrafo Único: Cuando el asociado solicite este tipo de Préstamo en un plazo de 12 meses (1 año), se le aplicará la tasa del 9% sobre el saldo deudor. Cuando lo solicite a 24 meses (2 años) la tasa del 10% sobre el saldo deudor.

- **Préstamos para reparación y/o ampliación de vivienda**

Requisitos

Se concederán por un monto de hasta Quince millones de Bolívares (**Bs. 15.000.000,00**).

Se podrá optar a dicho préstamo con las siguientes modalidades:

- a. Con hipoteca convencional de segundo grado sobre el inmueble propiedad del asociado, siempre y cuando el inmueble esté gravado con hipoteca de primer grado por la Caja de Ahorro de los Trabajadores de la Universidad Central de Venezuela.
- b. Con hipoteca convencional de Primer Grado sobre el inmueble propiedad del asociado.
- c. Con garantía de fianza constituida por un máximo de cuatro (4) fiadores asociados de la Caja de Ahorro, cuyos haberes disponibles sean suficientes para responder por la garantía ofrecida, hasta el 50% de su disponibilidad.
- d. Con garantía de la disponibilidad del asociado.

La antigüedad requerida será de tres (3) años como asociado de la Caja de Ahorros de los Trabajadores de la Universidad Central de Venezuela.

Parágrafo Primero: En los casos a y b se deberá cumplir con los requisitos y trámites exigidos para préstamos hipotecarios que serán señalados por el Consejo de Administración a través de la comisión respectiva y de los reglamentos elaborados para tales fines.

Parágrafo Segundo: Aquel asociado que disfrute de un préstamo con garantía hipotecaria para adquisición, para liberación de hipoteca o para construcción, sólo podrán introducir solicitudes para préstamos de reparación o de ampliación de vivienda, transcurridos dos (2) años de dicho otorgamiento.

Parágrafo Tercero: Estos préstamos podrán ser solicitados por segunda vez, cuando cancele la totalidad del préstamo de reparación.

- **Préstamos para adquisición de vivienda, liberación de hipoteca, y construcción de vivienda**

Requisitos

Se concederán en los siguientes casos:

- a. Cuando el asociado no posea vivienda
- b. Cuando pese sobre la vivienda del asociado algún gravamen hipotecario, producto exclusivamente de la adquisición de la misma.
- c. Para construcción de vivienda.

Parágrafo Primero: El monto de los préstamos de adquisición, liberación y/o construcción serán determinados a partir de tres variables:

- a. Monto de la vivienda, para la cual se considerará un 75% del precio establecido por el avalúo o por la opción de compra, entendiéndose que se tomará como base el monto menor. El avalúo del inmueble será efectuado por un perito evaluador que designe el Consejo de Administración, los gastos en este caso, corren por cuenta del asociado.
- b. Ingreso del núcleo familiar primario del solicitante.
- c. Un monto máximo por préstamo hasta de cincuenta millones de Bolívares (50.000.000,00).

Parágrafo Segundo: Estos Préstamos se concederán por una sola vez, salvo que el asociado contraiga nuevas nupcias o unión y el primer inmueble haya sido adjudicado al cónyuge o a los hijos de dicho matrimonio.

Cuando a juicio del Consejo de Administración se den algunas de las siguientes circunstancias especiales:

- a. Cuando aumente considerablemente el núcleo familiar y resulte insuficiente el inmueble habitado.
- b. Cuando el lugar donde esté situado el inmueble represente riesgos para la seguridad del núcleo familiar.
- c. Cuando por prescripción médica para el asociado o grupo familiar sea necesario el cambio de domicilio.
- d. Cuando el asociado jubilado fije su residencia en otra ciudad y tenga necesidad de adquirir vivienda. El nuevo crédito se le otorgará siempre y cuando venda su vivienda y el producto de la misma sea para complementar el valor del inmueble adquirido.

Parágrafo Tercero: Siempre prevalecerá el criterio de asignar créditos hipotecarios a aquellos asociados que lo soliciten por primera vez. Para solicitar un nuevo crédito hipotecario debe transcurrir por lo menos un lapso de cinco (5) años de haber disfrutado del primer préstamo hipotecario.

Parágrafo Cuarto: El Consejo de Administración, a través de la Comisión nombrada para tal efecto, considerará evaluar las solicitudes, que cumplan con los siguientes requisitos:

- a. Número de solicitud.
- b. Necesidad del solicitante.
- c. Antigüedad mínima de tres (3) años como asociado de la Caja de Ahorros.
- d. Cargas familiares.
- e. Capacidad económica para pagar las cuotas que se le fijen de acuerdo al monto solicitado, según el Art. 165 de la Ley Orgánica del Trabajo "Mientras dure la relación del trabajador, las deudas que los trabajadores contraigan con el Patrono sólo serán amortizables, semanal o mensualmente, por cantidades que no podrán exceder de la tercera parte (1/3) del equivalente a una (1) semana o a un (1) mes de trabajo, según el caso".
- f. El plazo a cancelar el préstamo será hasta 25 años. El asociado podrá elegir el plazo, en el cual desea cancelar el préstamo solicitado.
- g. Condiciones establecidas en la opción de compraventa.
- h. Presupuesto mensual y anual destinado a tales fines por el Consejo de Administración de acuerdo a las condiciones financieras de la Caja de Ahorros de la Universidad Central de Venezuela.

Artículo 107: Es requisito indispensable para poder obtener préstamo con garantía hipotecaria, que el prestatario contrate Seguro de Vida, Incendio y Terremoto por el monto del Préstamo solicitado, el cual lo protegerá hasta su definitiva cancelación. La Caja de Ahorros financiará anualmente los gastos en que incurra el prestatario para adquirir dichos seguros, el monto de los mismos será recuperado por la Asociación cargando mensualmente a sus ahorros mediante notas de débito la cuota parte que corresponda por estos conceptos más los intereses, los cuales serán del nueve por ciento (9%) anual sobre el saldo deudor.

Artículo 108: No se concederá Préstamo con garantía hipotecaria cuando el bien que se pretenda adquirir, liberar o construir esté sobre terrenos municipales y/o nacionales o sea propiedad del INAVI, a menos que el asociado adquiera el terreno en propiedad u obtenga la autorización correspondiente, llenando los requisitos de Ley para otorgar

la garantía hipotecaria. Cuando el asociado posea vivienda y por distintas razones la hipoteque a un tercero, no podrá optar a un préstamo para liberar el bien por parte de la Caja de Ahorros.

Artículo 109: Los préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda (compra o liberación de hipoteca) estarán garantizados con Hipoteca Convencional de Primer Grado sobre el inmueble objeto del crédito a favor de la Caja de Ahorros. En caso de préstamo de reparación se aceptará suscribir la hipoteca de segundo grado únicamente cuando el inmueble haya sido adquirido por la caja de ahorros y se mantenga vigente la hipoteca de primer grado a favor de ésta.

Artículo 110: En el caso de que se omita en la nómina de pago el descuento de los abonos y de las modalidades concedidas, el Asociado debe cancelar sus cuotas correspondientes a la Asociación dentro de los cinco (5) días siguientes al cobro de su sueldo o salario mensual.

- a. **Artículo 111:** El Asociado beneficiario de un préstamo con garantía hipotecaria perderá derecho al mismo y se le considerará vencido el plazo estipulado para su total cancelación, procediendo la Caja de Ahorros al cobro judicial o extrajudicial de toda la obligación, en los casos siguientes:
- b. Por falta de pago de tres (3) mensualidades consecutivas.
- c. En caso comprobado de que el prestatario haya destinado el préstamo a la adquisición de bienes e inmuebles con fines de lucro.
- d. En caso comprobado de que el beneficiario ya poseía vivienda propia.
- e. Cuando haya falseado la verdad o suministrado fraudulentamente datos sobre algunos de los requisitos necesarios para la concesión del préstamo.
- f. Cuando se compruebe que ha traspasado, gravado o de cualquier forma enajenado el inmueble, existiendo compromiso establecido con la Caja de Ahorros y sin la autorización previa y por escrito del Consejo de Administración.
- g. Cuando el prestatario haya alquilado total o parcialmente la vivienda sin la previa autorización escrita del Consejo de Administración.

Parágrafo Primero: Cuando el asociado se retire de la Caja de Ahorros o deje de prestar servicios como personal de la Universidad Central de Venezuela, y en consecuencia pierda la condición de asociado, la tasa de interés que devengará el préstamo hipotecario que venía disfrutando, será a la tasa de interés variable establecida por el Banco Central de Venezuela.

Parágrafo Segundo: Para la cancelación mensual de las cuotas de amortización, el beneficiario del préstamo debe abrir una cuenta de ahorro, para que la Caja de

Ahorros, efectuó los descuentos por concepto de capital e intereses del préstamo hipotecario.

Parágrafo Tercero: El plazo estipulado para la cancelación del préstamo se mantendrá en vigencia siempre y cuando el deudor hipotecario se mantenga solvente en la cancelación de las cuotas de amortización, las cuales comprenden abonos a capital e intereses. La falta de pago de dos (2) de las cuotas mensuales y consecutivas, dará derecho a la Caja de Ahorros a considerar la obligación de plazo vencido, procediendo a entablar el procedimiento judicial para el cobro del mismo.

Artículo 112: Cuando algún miembro del Consejo de Administración solicite un préstamo hipotecario, se abstendrá de opinar acerca de su propia solicitud y se convocará al suplente respectivo para que asista a la sesión en la cual se vaya a estudiar el caso.

Artículo 113: Cuando el préstamo para adquisición, liberación de hipoteca, construcción o reparación de vivienda haya sido adjudicado a un asociado cuyo cónyuge también esté afiliado a la Caja de Ahorro de los trabajadores de la Universidad Central de Venezuela, se considerarán beneficiarios ambos cónyuges y en caso de separación o divorcio, para optar a un segundo préstamo, se tomará en cuenta el monto percibido por la liquidación del bien inicial el cual será deducido del monto del préstamo a asignar.

Artículo 114: Cuando un asociado deje de pertenecer a la Caja de Ahorros por muerte o por alguna de las causas previstas en estos estatutos, los saldos de préstamos no hipotecarios que tengan pendientes de pago para la fecha de cesación se entenderán garantizados especialmente con sus haberes en la Asociación.

Artículo 115: Los documentos de los créditos hipotecarios serán redactados por el Consultor Jurídico de la Caja de Ahorros con todas las determinaciones legales correspondientes y deberán ser protocolizados por ante la Oficina Subalterna de Registro de la jurisdicción donde se encuentre el inmueble. Los documentos generarán un arancel del 1% del monto del préstamo, que será cancelado por el asociado.

Parágrafo Único: El registro del documento contentivo de la hipoteca debe efectuarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la elaboración del cheque, y el documento debidamente registrado debe entregarse a la Caja de Ahorros en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su protocolización. El incumplimiento de esto último acarreará sanciones para el Asociado a juicio del Consejo de Administración según la gravedad del caso.

Artículo 116: En los préstamos para adquisición de vivienda, liberación de hipotecas o construcción, prevalecerá el criterio de que el asociado establezca su vivienda principal a una distancia del sitio de trabajo que le permita trasladarse a diario. Sólo en el caso de jubilados y de personal activo que tenga su núcleo familiar residenciado en el interior del país, se podrán considerar solicitudes para otras áreas geográficas en el territorio nacional.

- **Préstamos especiales**

Requisitos

: Son líneas de préstamos que podrá implementar el Consejo de Administración a petición de los gremios que agrupan a los asociados, deben ser aprobados en Asamblea General.

Parágrafo Único: Estos préstamos estarán sujetos a la disponibilidad financiera de la Caja de Ahorros.

Artículo 118: Son préstamos especiales los siguientes:

- a. Aquellos que se implementen en virtud de una emergencia nacional.
- b. Los que soliciten los gremios en virtud de la no cancelación de sueldos o salarios por parte de la Universidad Central de Venezuela, producto de una Huelga Indefinida.

- **Préstamos de salud**

Requisitos

Se concederán a los asociados y su grupo familiar que requieran tratamientos no convencionales, odontológicos, terapias invasivas, rehabilitación, así como el pago de la diferencia no cubierta por la Póliza de Seguro del asociado y su grupo familiar. Este préstamo será cancelado mediante cheque, a nombre de las Instituciones o profesionales prestadores del servicio. El Consejo de Administración implementara los reglamentos correspondientes y verificara los recaudos que soporten dichos préstamos. Estos préstamos serán concedidos, con garantía de haberes disponibles y la capacidad de pago del asociado para la fecha de la solicitud. Aquellos asociados, que

para el momento de su solicitud no cubran el monto solicitado con sus haberes disponibles, podrán garantizarlo hasta con un máximo de cuatro (4) fiadores. Para optar a un nuevo préstamo de salud, el asociado debe haber cancelado por lo menos, el cincuenta por ciento (50%) de las cuotas del préstamo de salud anteriormente concedido y el monto del nuevo préstamo se dividirá en dos partes, una para cancelar el monto adeudado y la otra para satisfacer el requerimiento del solicitante. La antigüedad requerida será de dos (2) años, como asociado de la Caja de ahorro.

- **Préstamos para la adquisición de vehículos**

Requisitos

Estos préstamos se concederán para:

- a. Adquisición de vehículos nuevos.
- b. Adquisición de vehículos usados.
- c. Cancelación de préstamo por adquisición de vehículos otorgados por entidades bancarias o concesionario, mediante contrato de venta con Reserva de Dominio.

Artículo 122: Préstamos para vehículos usados y cancelación de préstamos de adquisición de vehículos otorgados por entidades bancarias o concesionario mediante contrato de venta con Reserva de Dominio. Estos préstamos se otorgaran para la cancelación del préstamo que esta garantizado con reserva de dominio, y vehículos usados, cuyo modelo no exceda de cinco (5) años de fabricación, y sean asegurables.

Artículo 123: El monto del préstamo para vehículos se determinará tomando como base el precio establecido por el avalúo, que efectúe la Compañía de Seguros y en ningún caso deberá superar los montos establecidos en los artículos 121 y 122 de los presentes estatutos

Artículo 124: La antigüedad requerida para estos préstamos será de tres (3) años como asociado de esta Caja, para solicitarlo por segunda vez, debe ser cancelado en su totalidad y transcurrir un lapso de tres (3) años del otorgamiento del primero.

Artículo 125: El asociado podrá hacer anticipadamente abonos parciales o la cancelación definitiva, en este último caso no estará obligado a pago alguno por intereses no causados.

Artículo 126: El documento contentivo de la Reserva de Dominio constituida a favor de la Caja de Ahorros, será elaborado por el Consultor Jurídico de la Caja.

Artículo 127: La Caja de Ahorros no asume ninguna responsabilidad en cuanto a características del vehículo adquirido, garantías o desperfectos, ya que su intervención se limitará exclusivamente al otorgamiento del financiamiento requerido.

Artículo 128: El asociado deberá disponer de la diferencia del costo del vehículo, al momento del registro de la transacción.

Artículo 129: La garantía para esta clase de préstamo será la constitución a favor de la Caja de Ahorros de reserva de Dominio. Aquella será liberada cuando el asociado cancele la totalidad del préstamo para vehículos.

Artículo 130: El Consejo de Administración implementará los reglamentos internos, para la adquisición de vehículos nuevos, usados y de cancelación de préstamos otorgados por entidades bancarias o concesionarios bajo el Contrato de Venta con Reserva de Dominio, a fin de garantizar las condiciones de legalidad de cada transacción.

Artículo 131: El Asociado deberá cancelar los servicios y gastos administrativos relacionados con la tramitación del vehículo y de los préstamos que solicite.

Artículo 132: Es requisito indispensable para obtener estos préstamos que el Asociado contrate una Póliza de Seguro contra todo riesgo del vehículo el cual cubrirá el monto otorgado hasta su definitiva cancelación. La Caja de Ahorros, financiará anualmente, mediante notas de débito estas pólizas, cargando mensualmente y descontando del sueldo del asociado la cuota parte que le corresponda por éstos conceptos más los intereses, los cuales serán del nueve por ciento (9%) anual, con el corredor de seguros que designe la Caja.

Artículo 133: En caso que en la nómina de pago se omita el descuento de los abonos concedidos, el asociado debe cancelar sus cuotas correspondientes a la Caja de Ahorros, dentro de los cinco (5) días del cobro de su sueldo o salario mensual.

Artículo 134: El incumplimiento en el pago de dos (2) de las cuotas mensuales y consecutivas señaladas en el documento respectivo, dará derecho a la Caja de Ahorros a considerar la obligación como de plazo vencido procediendo al cobro judicial o extrajudicial y solicitar la ejecución del contrato firmado entre las partes.

Parágrafo Único: También se considerará de plazo vencido la obligación contraída, y en consecuencia exigible judicial o extrajudicialmente, en los casos siguientes:

Cuando el solicitante haya falseado la verdad o suministrado datos de manera fraudulenta.

- a. Cuando se compruebe que el solicitante ha traspasado, alquilado, usufructuado, gravado o de cualquier forma enajenado el vehículo, estando la obligación pendiente con la Caja de Ahorros, y sin contar con la autorización previa y por escrito de la Junta Directiva de la Caja.

Artículo 135: Para realizar el estudio, análisis y aprobación de éstos créditos se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- a. Las disponibilidades financieras que tenga la Caja de Ahorros.
- b. Monto del ingreso personal y familiar del solicitante
- c. Antigüedad de tres (3) años en la caja de ahorro
- d. Se dará prioridad a los solicitantes que no posean vehículo.

Cualquier otro criterio que a juicio del Consejo de Administración, garantice, la equidad en la concesión de estos créditos.

Artículo 136: Cuando el asociado beneficiario de un préstamo para adquisición de vehículo, deje de pertenecer a la caja de ahorros por cualquier causa, la obligación se considera vencida y, en consecuencia el asociado debe cancelar de inmediato el saldo deudor.

- **PRESTAMOS PARA ATENCION DE SALUD**

Requisitos

Se concederán a los asociados y su grupo familiar que requieran tratamientos no convencionales, odontológicos, terapias invasivas, rehabilitación, así como el pago de la diferencia no cubierta por la Póliza de Seguro del asociado y su grupo familiar. Este préstamo será cancelado mediante cheque, a nombre de las Instituciones o profesionales prestadores del servicio. El Consejo de Administración implementara los reglamentos correspondientes y verificara los recaudos que soporten dichos prestamos. Estos préstamos serán concedidos, con garantía de haberes disponibles y la capacidad de pago del asociado para la fecha de la solicitud. Aquellos asociados, que para el momento de su solicitud no cubran el monto solicitado con sus haberes disponibles, podrán garantizarlo hasta con un máximo de cuatro (4) fiadores. Para optar a un nuevo préstamo de salud, el asociado debe haber cancelado por lo menos, el cincuenta por ciento (50%) de las cuotas del préstamo de salud anteriormente

concedido y el monto del nuevo préstamo se dividirá en dos partes, una para cancelar el monto adeudado y la otra para satisfacer el requerimiento del solicitante. La antigüedad requerida será de dos (2) años, como asociado de la Caja de ahorro.

- **Planes Recreacionales**

Requisitos

Se concederán a los asociados y su grupo familiar, para el disfrute turístico y recreacional. Estos préstamos se concederán para destinos nacionales e internacionales, por un monto de hasta cinco millones de Bolívares (Bs. 5.000.000). Estos intereses serán incorporados al monto del préstamo. Estos préstamos serán concedidos con garantía de haberes disponibles y capacidad de pago del asociado para la fecha de la solicitud.

Aquellos asociados, que para el momento de la solicitud no cubran el monto solicitado con sus haberes disponibles, podrán garantizarlo hasta con un máximo de cuatro (4) fiadores, según lo expresado en estos estatutos.

La antigüedad requerida será de dos (2) años como asociado de la Caja de Ahorro.

El Consejo de Administración implementara los reglamentos correspondientes.

III.3.- Etapa de Diseño y Estándares

La primera fase de la etapa de diseño del portal web, fue definir las tecnologías a usar para su desarrollo con el fin de llevar a cabo los objetivos establecidos en el proyecto.

Lo que se espera obtener con esta etapa es encontrar las herramientas más eficientes para el desarrollo del portal, así como facilitar las fases posteriores, ya sea su mantenimiento, actualización, crecimiento, etc.

Para lograr lo mencionado anteriormente, la base debe ser la experiencia que tendrán los usuarios al acceder al web site. La experiencia esperada por parte del webmaster, para los usuarios es que al acceder al portal, puedan obtener cualquier información acerca de la institución de una manera rápida y eficiente, así como resolver todo tipo de dudas y si es necesario tener contacto con la

institución, vía Internet de una forma muy sencilla, garantizándole una respuesta rápida, y ahorrando tiempo en el traslado a la sede principal de la CAPTSUCV.

Basada en esto, se puede iniciar la definición del web site de la CAPTSUCV.

Definición del sitio web.-

- Para la definición del portal, en primera instancia lo que se hizo, fue definir los contenidos que se quiere presentar en él, en el proceso se suscitaron algunas interrogantes, tales como:

¿Conoce el usuario las bases y estructura de la institución?

¿Conoce el usuario cómo está organizada la institución?

¿Conocen los servicios ofrecidos por la CAPTSUCV?

Además de las incógnitas antes mencionadas, la estructura y diseño de ésta página web se baso en experiencias que están en constante apego con los miembros de la caja de ahorros, entre las cuales se destacan:

Las solicitudes más comunes realizadas por los socios de la institución

Agilización de los trámites y procesos que realiza la CAPTSUCV

Descartar las dudas más frecuentes de los socios

Facilitar la comunicación entre la CAPTSUCV y sus socios.

En base a lo expuesto anteriormente, se toma en consideración mostrar en el web site lo siguiente:

Toda la información relacionada con la CAPTSUCV, tal como reseña histórica, estructura, ¿quiénes somos?, misión, visión, socios que la conforman y organigrama.

Se incluyen los estatutos establecidos por la CAPSTUCV (basamentos legales).

También se incluye una sección donde se explican los servicios ofrecidos por la institución, y donde se le ofrece al socio la oportunidad de descarga de las planillas exigidas por la CAPTSUCV para la solicitud de los servicios que ésta ofrece.

Abocada a las dudas más frecuentes de los futuros usuarios de la página, se creó una sección donde aparecen las incertidumbres con sus respectivas respuestas.

Se ofrece al socio distintos métodos de comunicación con a CAPTSUCV, sea vía telefónica, vía correo, o personalmente en la sede principal de la institución.

Para mayor comodidad de los socios se ofrece también un espacio que les permite observar e imprimir sus estados de cuenta, para evitar la aglomeración de socios en la sede principal.

- Luego se procedió a diseñar la estructura de la página web, lo cual consistió en definir la organización de las páginas que conforman el portal.

El portal está definido de la siguiente manera:

Una página principal, la cual muestra información resumida acerca de la CAPTSUCV, además contiene enlaces a diferentes aspectos relacionados a la institución, los servicios que ofrece, bases y estrategias, servidores, consultas, y servicio de contacto, entre otros; esto a su vez se subdivide en distintas ramas según sea el caso.

- Al tener clara la información a mostrar y la estructura, se formuló un diseño que permite visualizar el web site de la manera más atractiva, ya que este punto es primordial a la hora de construir un portal.

En principio se decidió usar los colores de la organización, de una manera natural y fresca distribuyendo el texto sobre dichos colores, contando también con imágenes y animaciones que resultan ser un gran

apoyo al texto, y a la imagen de la página, y a su vez sea agradable a la vista del usuario.

III.4.- Etapa de Desarrollo

En esta etapa se aplican todas las acciones antes expuestas, para lograr realizar el modelo de diseño, es aquí donde se aplicaron los conocimientos y se emplean distintos programas para lograr la visualización de la página web, es decir, se elaboran y adecuan los distintos elementos gráficos y multimedia, se codifican las páginas con los programas especializados, para que luego se visualicen en Internet, se preparan las bases de datos para que el resultado sea una web site en funcionamiento.

Se realizan todas las pruebas necesarias en servidores que no necesiten conexión a Internet, para luego llevarla a la gran masa que es el Internet.

Se capacita y se delegan funciones al personal que luego manejará el web site, para sus distintas actualizaciones y modificaciones. Después de este paso el web site se encuentra en óptimas condiciones para empezar a funcionar.

Herramientas:

Las herramientas utilizadas para la elaboración del portal web fueron:

Archivos HTML, es el acrónimo inglés de HyperText Markup Language, que se traduce al español como Lenguaje de Marcas Hipertextuales, el cual fue la base para la elaboración de toda la página.

Archivos SWF, es un formato de archivo de gráficos vectoriales creado por la empresa Macromedia, el cual fue utilizado para crear todas las animaciones, imágenes rotativas y algunos botones.

Flash 8, Programa utilizado para la animación.

Dream Weaver 8, s un lenguaje de programación, el cual fue utilizado para realizar cada una de las páginas.

Adobe Acrobat 7 professional, es un editor de textos, el cual se utilizo para comprimir ciertos textos.

Fire work 8, es un editor de imagen, que se utilizó para la adaptación de cada una de las imágenes que aparecen en la página.

XAMPP, el cual es un entorno de programación, generador de un servidor apache.

Recursos:

Para el desarrollo del portal se uso como base, archivos HTML, sobre el cual se ensambló la página web, con el lenguaje de programación dream weaver 8, el cual se uso para la creación real de la página.

Utilizando flash 8 se crearon animaciones sobre el logo de CAPTSUCV, así como imágenes rotando entre otras animaciones.

Para la edición de texto, como por ejemplo los estatutos, se utilizo adobe acrobat 7 professional, esto con el fin de poder convertir los textos en formatos PDF, ya que así se aprovechan mas los recursos debido a sus bajas exigencias de almacenamiento y además nos ofrece la opción de imprimir o guardar el documento sin este ser modificado y con menos probabilidades de alcanzar un virus.

Como editor de imágenes se utilizo fire work 8, para la edición de las diferentes imágenes de formato .jpg, la aplicación de filtros para mejorar su calidad y adaptarlas a los requerimientos.

Finalmente se utiliza el entorno de programación XAMPP el genera un servidor apache, el cual es necesario para la creación de la página, y a su vez después simular el portal como producto final, es decir, como si se viera desde Internet sin necesidad de adquirir un dominio.

III.5.- Etapa de Implementación

Se habilita el sitio, en la Internet, para que los verdaderos usuarios comiencen a servirse del mismo.

Es necesario difundirlo, mediante publicidad, papelería de la organización, por banners en sitios específicos, inclusión en buscadores, etc. Esto se hace en función de la audiencia y de los objetivos.

El sitio se encuentra en pleno funcionamiento con usuarios verdaderos accediendo y con los administradores realizando las tareas periódicas de mantenimiento como ser, atención al cliente, actualización de contenidos y administración del servidor.

En esta etapa, se hace palpable el proyecto, la página web deja de ser un boceto para ser un web site abierto al público. Con la capacitación de los que ahora serán los webmaster del sitio, este portal de comunicaciones de la Caja de Ahorros para el Personal Técnico y de servicio del UCV, está listo para ser utilizado.

Los requerimientos para los usuarios, son básicos; debe tener Internet Explorer, Windows 2000 (mínimo) y para ver las animaciones debe tener el plugin de flash player. Y los requerimientos del servidor, son los mismos, pero se le incluye tener el generador de servidor apache que es donde estará guardada la página, para ser modificada o actualizada.

Capitulo IV.-
Diseño y Construcción del Portal Web para la
Portal Web para la Caja de Ahorros del Personal
administrativo, técnico y de Servicio de la UCV
(CAPSTUCV)

IV.- Portal Web CAPSTUCV

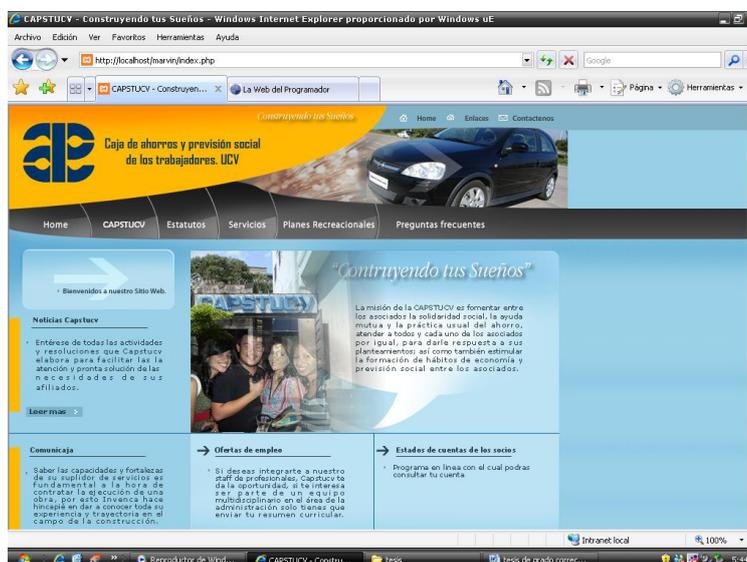
IV.1.- Diseño detallado del Web site de la CAPSTUCV

Estructura de la página

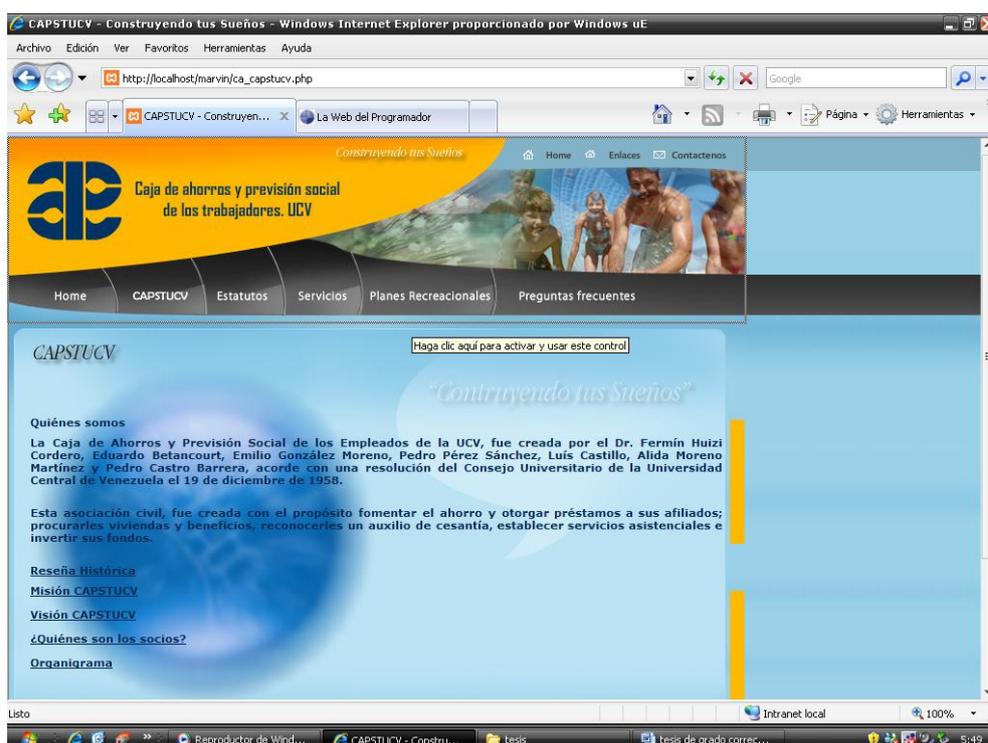
- **Inicio o home:** tiene como objetivo enganchar al visitante, teniendo un derroche de creatividad, en el caso de el portal web de la CAPSTUCV, la pagina de inicio tiene una serie de imágenes rotatorias, y el logo de la institución, los cuales se trabajaron en flash 8.0, el cual es un programa que permite crear animaciones vectoriales.

Cabe destacar que se utilizo un include de PHP, la cual logra que el menú principal aparezca en todas las páginas, lo que permite cambiar una sola vez esa barra y esta automáticamente aparece igual en cada página que se abra del portal.

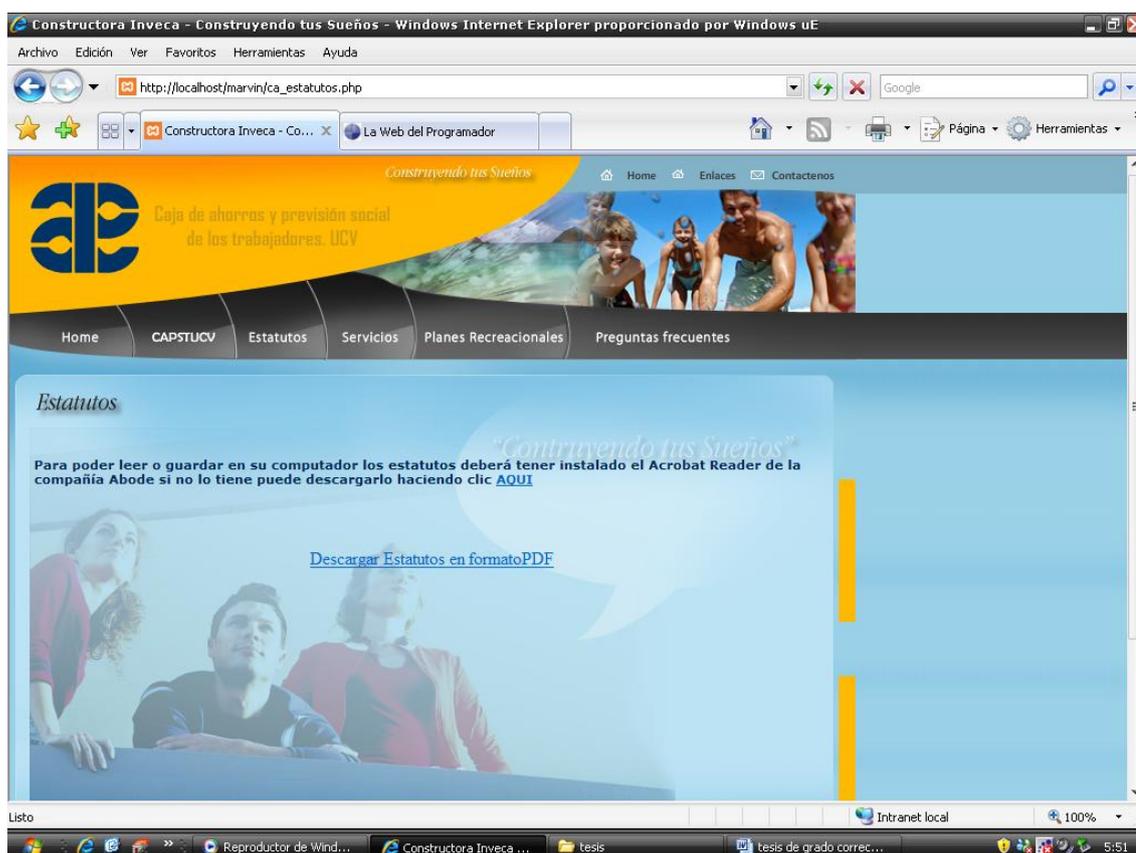
En esta página de inicio se encuentran los links para cada una de las páginas que muestran la información detallada de la institución; tal como CAPSTUCV, Estatutos, Servicios, planes recreacionales, Preguntas frecuentes, contáctenos, enlaces; estos enlaces se encuentran en una barra de menú principal la cual no varia mediante se abran los links; noticias, comunicajas, ofertas de empleo y estados de cuenta, se encuentran distribuidas en la página, esto se trabajo con los códigos HTML, y también se trabajó para su transformación dream weaver.



- **CAPSTUCV:** este link, está compuesto por varias subdivisiones, las cuales están compuestas por textos que fueron agregados con códigos HTML, y también se trabajó para su transformación dream weaver, las imágenes que están odas en formato jpg, se trabajaron con firework 8, en este link se trabajo también con adobe acrobat 7 professional, tal como el organigrama y las coordinaciones discriminadas y como son:
 - Nosotros o ¿Quiénes somos?
 - ¿Dónde se encuentra ubicada?
 - Reseña Histórica
 - Misión CAPSTUCV
 - Visión CAPSTUCV
 - ¿Quiénes son los socios?
 - Organigrama

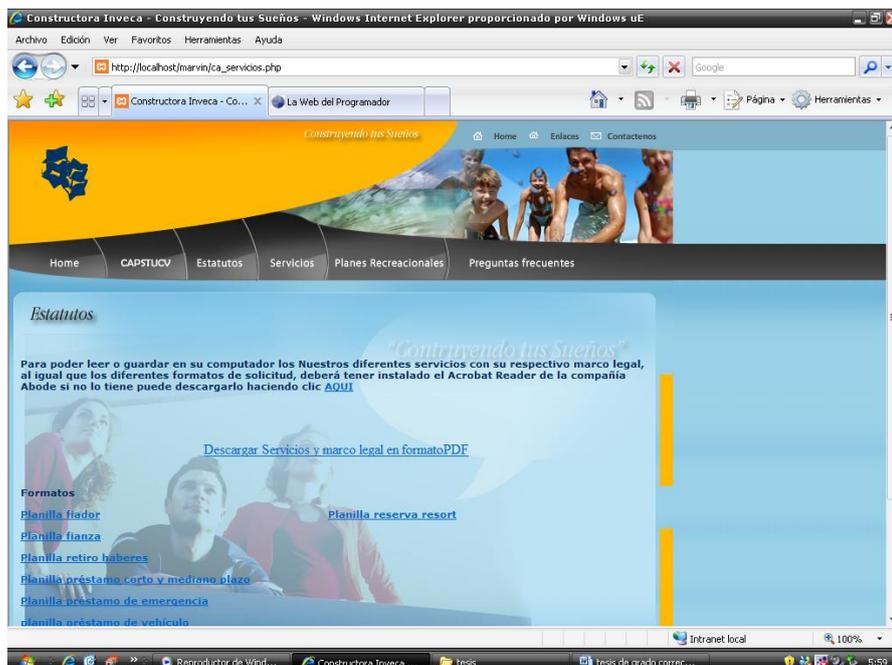


- **Estatutos:** en este link se usó, con los códigos HTML y luego con dream weaver, pero el enlace que se trabajó sólo con el editor de texto adobe acrobat 7 professional, teniendo la barra de menú principal, y un par de imágenes que se trabajaron en fire work 8.

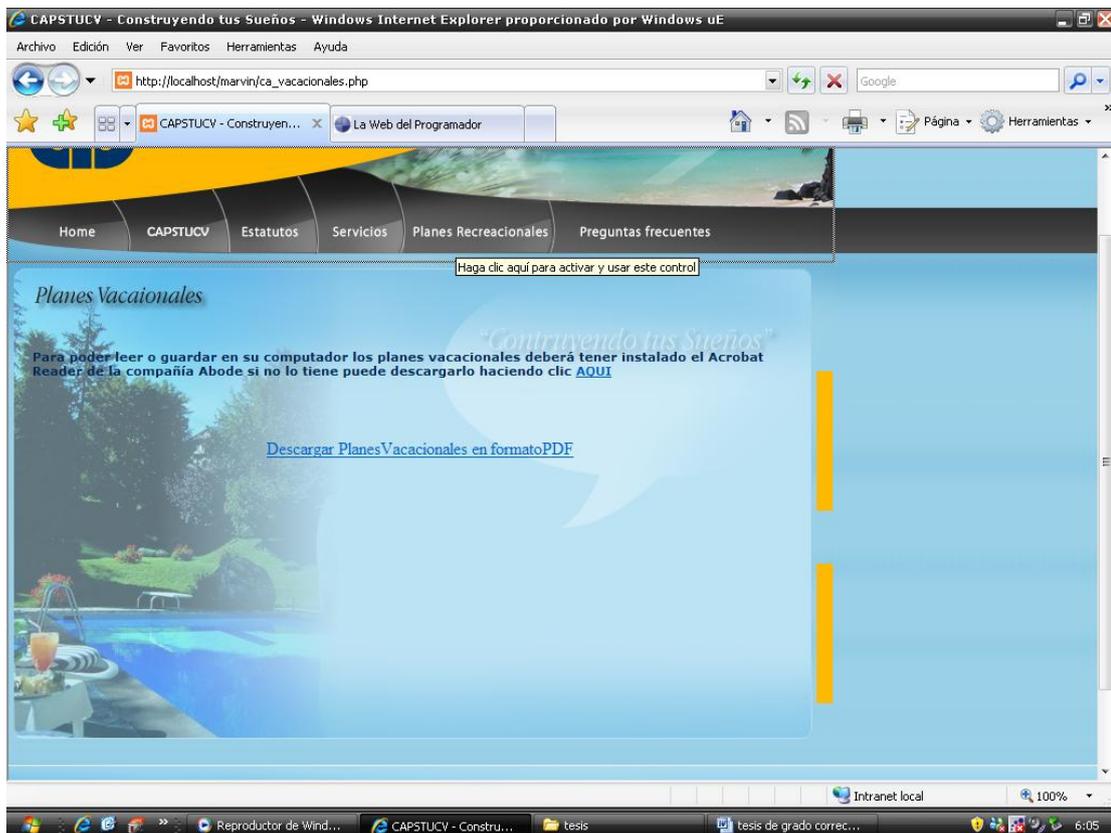


- **Servicios:** En este link, también se trabajó con los códigos HTML y luego con dream weaver, pero este tiene la peculiaridad que cada formato está incluido en un PDF para que pueda imprimirse, lo que significa que se trabajó con adobe acrobat 7 professional, en este link se desglosan los siguientes enlaces:
 - Préstamos a corto plazo
 - Requisitos
 - Plazo a pagar
 - Planilla
 - Préstamos a mediano plazo
 - Requisitos

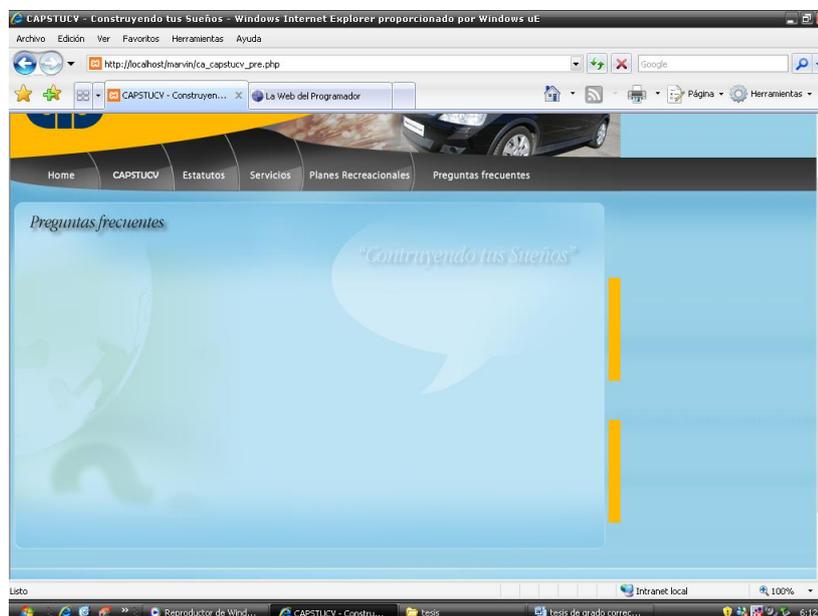
- Plazo a pagar
 - Planilla
- Préstamos a largo plazo
 - Requisitos
 - Plazo a pagar
 - Planilla
- Préstamos de emergencia
 - Requisitos
 - Plazo a pagar
 - Planilla
- Préstamos de salud
 - Requisitos
 - Plazo a pagar
 - Planilla
- Créditos de vehículos
 - Requisitos
- Crédito hipotecario
 - Requisitos



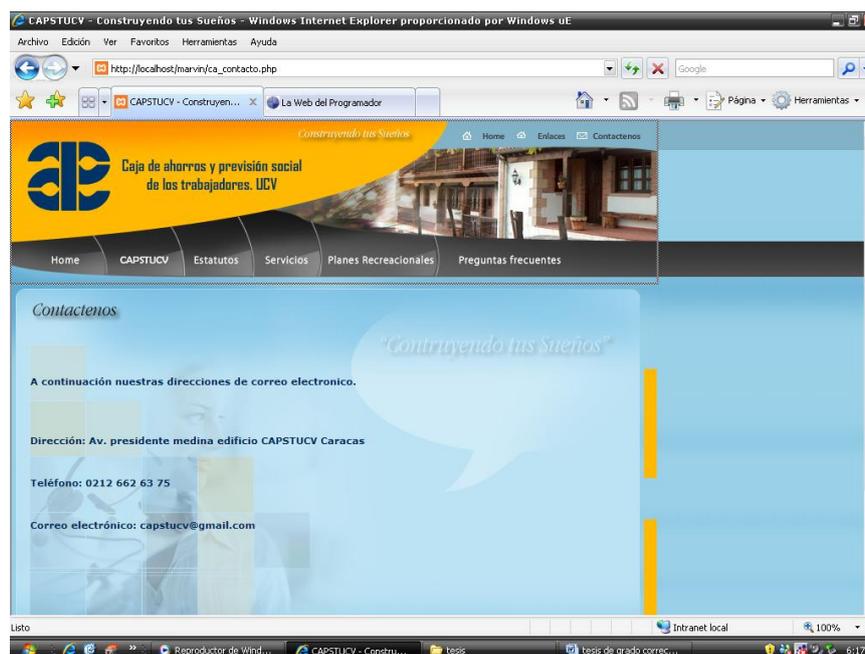
- **Planes Recreacionales:** Este link tiene un enlace directo a otra página PDF, en la cuál se encuentra un tríptico que indica los planes recreacionales que ofrece la caja de ahorros, el cual fue trabajado en adobe acrobat 7 professional, y se trabajo igual con el programador HTML, y dream weaver 8, para las imágenes se trabajaron con fire work 8.



- **Preguntas frecuentes:** En este enlace se trabajo con el programador HTML, y dream weaver 8, y las imágenes se trabajaron con fire work 8, en esta sección van todas las preguntas frecuentes que tienen los socios de CAPTUCV.



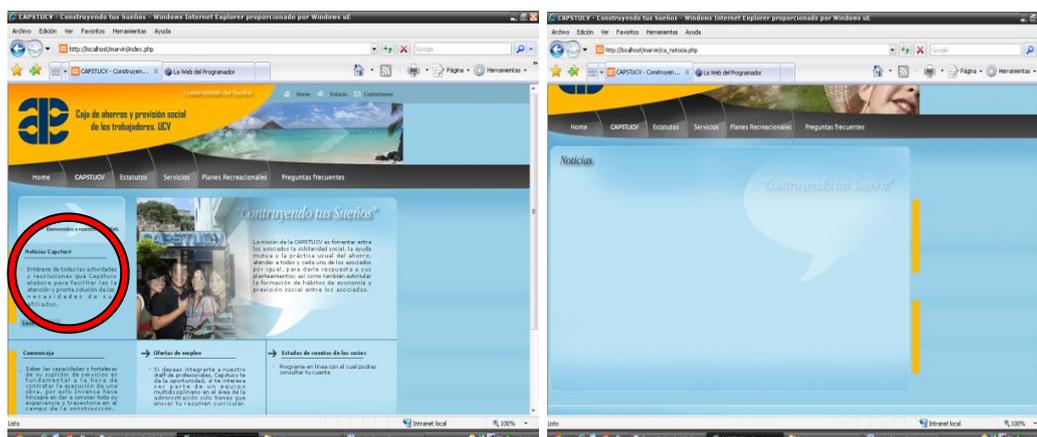
- **Contáctenos:** este link es para que los socios tengan la oportunidad de interactuar con los miembros de la caja de ahorros mediante un feedback por medio de correos, teléfonos o personalmente. En este link se trabajo con el programador HTML, y dream weaver 8, y para las imágenes se trabajó con fire work 8.



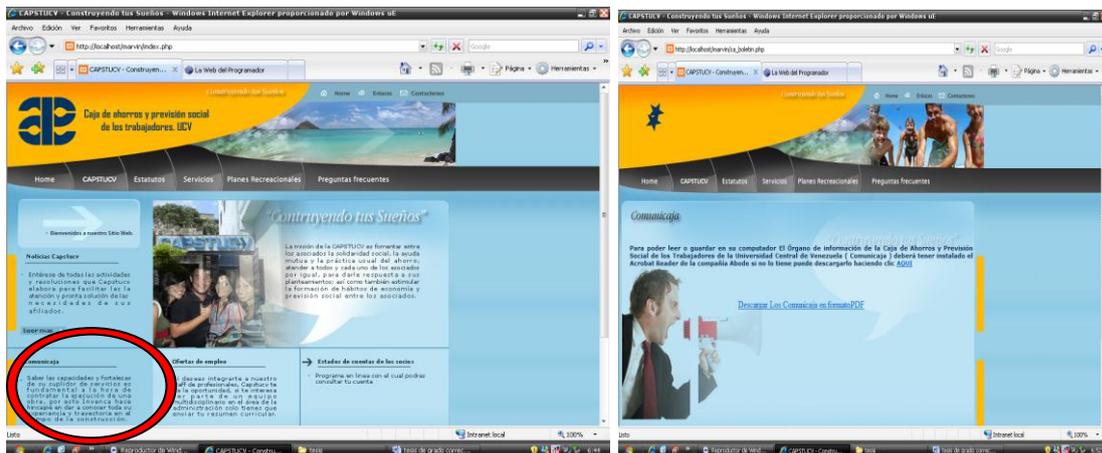
- **Ofertas de empleo:** Este link no se encuentra en la barra de menú principal, este se encuentra en la página de inicio, para este link se usó el programador HTML, y dream weaver 8, y para las imágenes se trabajó con fire work 8, este enlace tiene como función direccionar las ofertas de empleo y los C.V. de los interesados a un servidor.



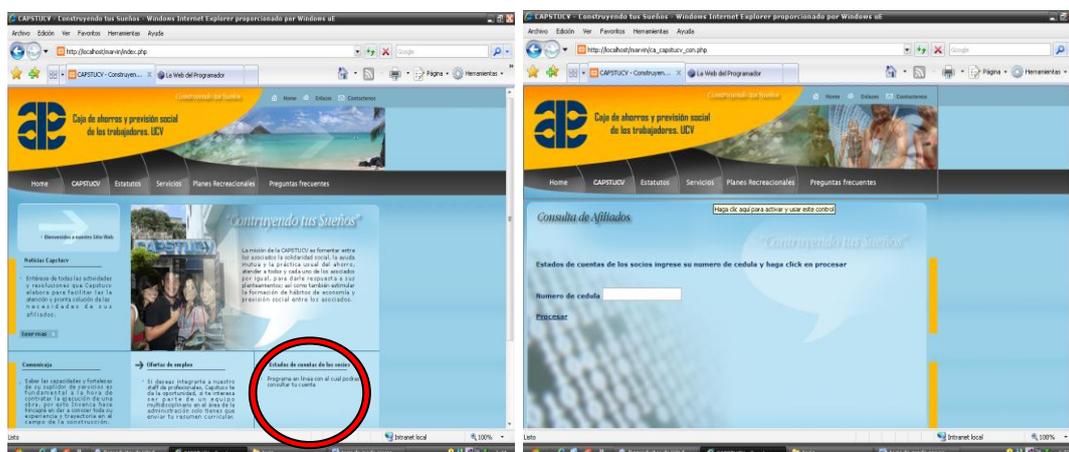
- **Noticias Capstucv** Este link tiene como función ,mantener informada a la comunidad con respecto a noticias acerca de dividendos, periodos de recaudos para distintos préstamos, etc., este enlace debe ser actualizado constantemente por un comunicador social, el mismo no se encuentra en la barra de menú principal, este se encuentra en la página de inicio, para este link se usó el programador HTML, y dream weaver 8, y para las imágenes se trabajó con fire work 8



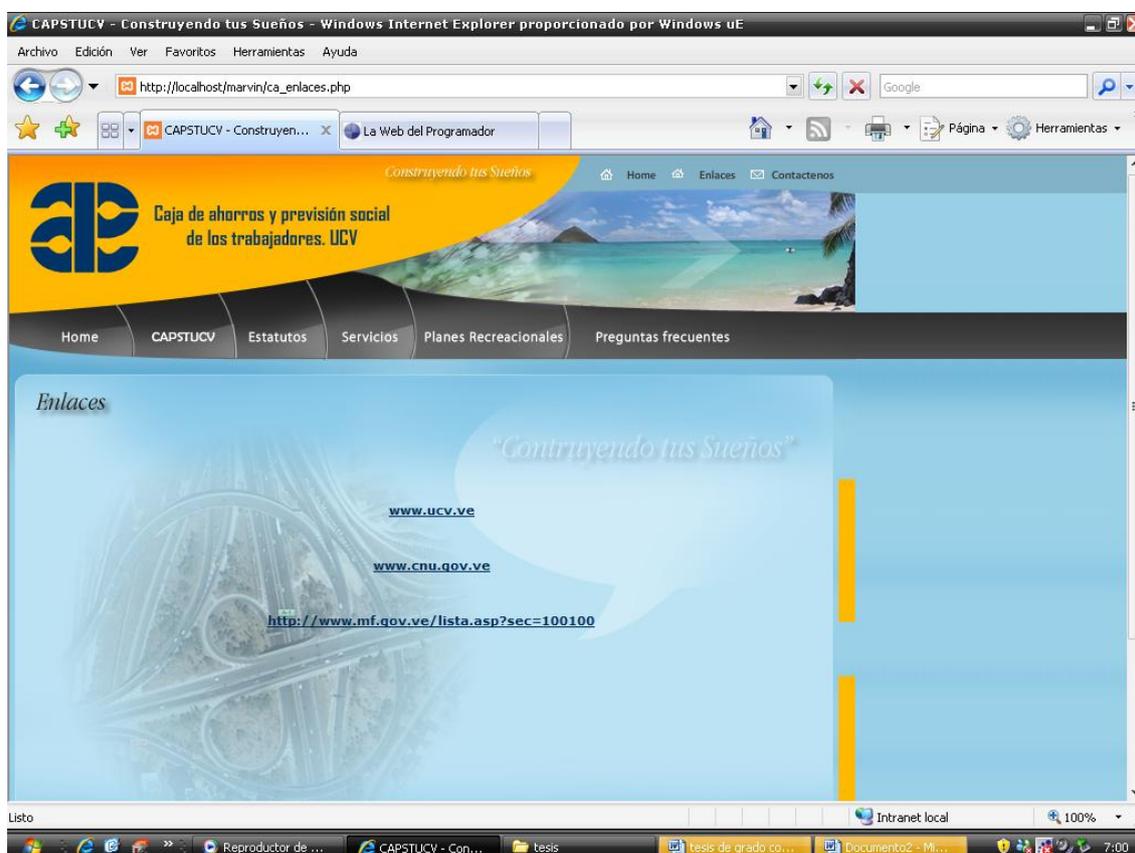
- Boletín Capstucv:** Este link no se encuentra en la barra de menú principal, este se encuentra en la página de inicio, para este link se uso el programador HTML, y dream weaver 8, y para las imágenes se trabajó con fire work 8, este enlace tiene como función mostrar los panfletos llamados Comunica de la institución.



- Estados de cuentas de los socios:** este link tiene la particularidad, de imprimir los estados de cuentas de los socios mediante una base de datos con la que se trabajo, de igual manera no se encuentra en la barra de menú principal, este se encuentra en la página de inicio, para este link se uso el programador HTML, y dream weaver 8, y para las imágenes se trabajó con fire work 8



- **Enlaces:** Este link si se encuentra ubicado en la barra de menú principal, teniendo como ventaja que desde cualquier página alterna del portal se puede utilizar este botón, no se encuentra en la barra de menú principal, este se encuentra en la página de inicio, para este link se uso también el programador HTML, y dream weaver 8, y para las imágenes se trabajó con fire work 8. los enlaces existentes son:
 - Página de la UCV www.ucv.ve/
 - Superintendencias de cajas de ahorro
<http://www.mf.gov.ve/lista.asp?sec=100100>



Capitulo V.- Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones y Recomendaciones

Con el planteamiento inicial de realizar un portal Web para la Caja de Ahorros del Personal de Servicio y Técnico de la UCV (CAPSTUCV), se buscaba establecer un enlace de comunicación entre la institución y los usuarios tanto internos como externos; mediante el desarrollo de este proyecto se logró el propósito del mismo, gracias a la implementación de los diferentes elementos que conforman un Web site.

La propuesta de un portal Web para la CAPSTUCV tiene como objetivo beneficiar a la comunidad ucevista en general, ya que al ser alojada propuesta en la Web, ésta contribuirá a optimizar las comunicaciones dentro y fuera de la mencionada institución.

Por la experiencia adquirida en la elaboración de este trabajo y el auge que ha adquirido el uso del Internet para la búsqueda, acceso y compilación de requerimientos y estados de cuenta en los empleados universitarios, puedo concluir que este proyecto cumplió con los siguientes objetivos:

1.- Conocer la necesidad de comunicación entre la comunidad universitaria y los entes externos desde el punto de vista administrativo, objetivo que se logró determinar mediante la realización de una serie de entrevistas no estructuradas ya mencionadas anteriormente.

2.- Investigar y aplicar los rasgos y lineamientos administrativos de la CAPSTUCV, el cual se cumplió a través de una previa investigación y/o documentación bibliográfica y hemerográfica de los diferentes componentes que conforman la estructura organizativa de la institución, los cuales se podrán apreciar en el portal.

3.- El tercer objetivo alcanzado y creo que el más importante para la comunidad ucevista, es ofrecer comodidad en cuanto a los servicios que ofrece la CAPSTUCV a sus socios y la movilización de los mismos a la institución.

Así mismo recomiendo:

Actualizar regularmente y retroalimentar el portal Web a fin de mantener al día los contenidos, noticias y estatus de los socios y los miembros que laboran en la CAPTSUCV.

Incorporar a los socios de la CAPTSUCV, en el desarrollo de este portal, para que estos proporcionen sus inquietudes y sugerencias para todos aquellos que consulten este portal.

Digitalizar los distintos folletos y demás medios informativos que mantenga la directiva de la CAPTSUCV, y a su vez las distintas asambleas con sus respectivas conclusiones.

**Capitulo VI.-
Fuentes de Información**

VI.1.- Fuentes de información

Fuentes Bibliográficas

Gómez Camarero, Carmen, 2002, Las nuevas fórmula de comunicación de la administración con el ciudadano

Ministerio de Administración Pública, 2001, Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos

Castillo, Carlos, Tejedores del Web: Manual de HTML.

Arrendó, Txema. **De portales a plaza; presente y futuro de los portales en Internet (en línea)** <http://ponencias.internet.99.html>

Ramírez, Tulio. Cómo hacer un proyecto de investigación: guía práctica; Caracas, 1998, 114 p

Distintas hojas del Registro Público.

Distintos Comunicaja (Panfletos entregados por la CAPSTUCV)

PEÑA, Jaime y María del Carmen Vidal: Guías visuales; diseño de páginas web. Ediciones ANAYA Multimedia, S.A. 2000. Madrid España, pagina 151-152

Diccionario Larousse 2005

Sistema de apoyo gerencial a la investigación (SAGI-UCV). Curso- Taller de creación de documentos para la World Wide Web (básico). –Caracas, 1999.

Idem. "Serie Enter Multimedia". Pág. 16

CASTRO IIBARRA. Mario "Serie Enter Multimedia". Pág. 16

Fuentes en línea

www.infosistemas.com.es

Historia de Internet [OL] disponible en Internet en la URL:

<http://www.geocities.com/xproda/102.html>

<http://aficionados.blogspot.com/2005/07/uso-del-color-en-la-web.html>

<http://www.monografias.com/trabajos5/colarq/colarq.shtml>

<http://www.incremente.com/usabilidad.php>

http://www.vico.org/aRecursos/TRAD_Cards/TRAD_clases/TRAD_Clases_visibilidad_es

<http://zeroideas.files.wordpress.com/2007/08/apunte-web1.pdf>

VII.- Glosario

Glosario

Acceso Remoto: Se le conoce como sesiones interactivas remotas o remote login. Se trata de la facilidad de establecer una sesión con un sistema, otro que el modo al cual el usuario está vinculado primariamente. Esta modalidad de servicio tiene gran atractivo para usuarios que requieren gran poder de cómputo y a quienes les ha sido concedido el necesario derecho de acceso a algún supercomputador.

Bases de Datos: Colección de registros almacenados en soporte magnético accesible por un ordenador.

Buscador: Visualizador o navegador programa cliente de un servidor Web que despliega las páginas HTML.

Ciberespacio: Este término, que fue acuñado por primera vez por el escritor William Gibson en 1984, describe la gran variedad de recursos de información disponibles a través de las redes de ordenadores.

Correo Electrónico (e-mail): Sistema que permite es intercambio de mensajes entre distintos usuarios o grupo de usuarios en una red. Los mensajes son enviados a un servidor de e-mail y para leerlos se requiere de un cliente de correo electrónico.

Enlace: Conexión a otro documento Web por medio de la dirección URL. Los enlaces aparecen en el texto subrayado y de distinto color. Permiten al usuario presionar el botón del ratón sobre dicho texto y automáticamente salta a otro documento, o a otro servidor, o enlaza a otra parte del mismo documento.

Hipertexto: Es un modelo de representación de la información, esta formado por textos regulares (textos que pueden almacenarse, leerse, editarse o buscarse) con la propiedad adicional que contienen conexiones con textos de otros documentos, mediante palabras o frases resaltadas, que llamadas enlaces o links que permiten la conexión de un documento con el otro.

HTML (Hypertext Markup Language): Lenguaje de código que se usa para crear documentos de hipertextos para usar en la WWW. Están dirigidos a ser visualizados usando un navegador.

Internet: Interconexión de redes informáticas que permite a las computadoras conectadas comunicarse directamente.

Página Principal (homepage): Es la página principal de un sitio Web generalmente contiene un menú principal o una tabla de contenido con hipervínculos a otras páginas de sitio.

Página Web: Poderoso mecanismo para organizar y comunicar información multimedia que utiliza como soporte la red de Internet.

Portal: Según el diccionario de la Real Academia Española, una de las acepciones de "portal" es la de "zaguán o primera pieza de la casa, por donde se le entra a las demás y en la cual está la puerta principal".

Un portal es de forma genérica una página que actúa como punto de entrada a Internet, concentra servicios y productos; organiza Internet ayudando a los usuarios.

El concepto del portal no es otro que una reorganización de los contenidos de la red para adecuarse a la demanda del internauta que está llegando o aun está por venir. Aunque también signifique una reestructuración de las organizaciones encaminada a lograr que su página Web sea la home page del mayor número de usuarios y no precisamente de una manera eventual.

RED (informática): Conjunto de técnicas, conexiones físicas y programas informáticos empleados para conectar dos o más computadoras.

Servidor (informática): Computadora conectada a una red que pone sus recursos a disposición del resto de los integrantes de la red. Suele utilizarse para mantener datos centralizados o para gestionar recursos compartidos.

Sitio Web: Traducción al inglés Web site, conjunto de páginas de una institución o persona; también se dice solo sitio.

URL (Uniform Resource Locator): o también llamado localizador de recursos universales, es una forma para especificar un objeto sobre la Internet, tal como un archivo, grupo de noticias, servicio ftp, anónimo, etc.

World Wide Web (WWW): Es una colección de ficheros, denominados lugares Web o páginas Web, que incluyen información en forma de textos, gráficos, sonidos y videos, además de vínculos con otros ficheros.

VIII.- Anexo