



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

Análisis, diseño y creación de una Intrawiki para la organización y gestión de una Agencia de Viajes

Alumno: Irene Teresa Ruiz Cano

Enero, 2017

ÍNDICE

1. RESUMEN	3
2. ABSTRACT	4
3. INTRODUCCIÓN A LAS WIKIS	5
3.1 ¿QUÉ ES UNA WIKI?	5
3.2 HISTORIA DE LA WIKI.....	5
3.3 TAREAS EN LAS QUE PUEDE APLICARSE UNA WIKI.....	6
3.4 USOS DE LAS WIKIS.....	7
3.5 VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL USO DE LAS WIKIS.....	9
4. CONSIDERACIONES TEÓRICAS DEL PROCESO DE CREACIÓN DE UNA WIKI... 10	10
4.1 SELECCIONAR UNA WIKI.....	10
4.2 SELECCIONAR INFORMACIÓN PARA LA WIKI	12
4.3 INTRODUCIR INFORMACIÓN EN LA WIKI	12
4.4 CREACIÓN DE LA NAVEGACIÓN INICIAL Y JERARQUÍAS	12
4.5 ¿ORGANIZACIÓN O CAOS?	13
4.6 PRIMEROS PASOS: ENFOQUE INDIVIDUAL VS EMPRESARIAL	13
4.7 MANTENER EL CRECIMIENTO DE LA WIKI.....	14
5. ASPECTOS DEL MANTENIMIENTO DE UNA WIKI..... 14	14
5.1 IDENTIFICAR AL ENCARGADO DE SU MANTENIMIENTO	14
5.2 TAREAS DEL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	15
5.3 MANTENIMIENTO PROGRAMADO.....	15
6. DESCRIPCIÓN DE LA INTRAWIKI PARA UNA AGENCIA DE VIAJES..... 16	16
6.1 DESCRIPCIÓN DE LA INTRAWIKI “TRIPS 4YU!”	16
6.2 FUNCIONAMIENTO DE LA INTRAWIKI “TRIPS 4YU!”	17
6.3 PROCESO DE CREACIÓN DE LA INTRAWIKI “TRIPS 4YU!”.....	26
7. CONCLUSIONES FINALES	47
8. BIBLIOGRAFÍA	49

1. RESUMEN

El presente trabajo se centra en la exposición y análisis del concepto de Wiki así como los posibles beneficios que pueden aportar a la organización y gestión de una agencia de viajes.

Por un lado, se llevará a cabo la descripción del concepto Wiki haciendo especial hincapié en la gran cantidad de utilidades que puede proporcionar su implantación en una empresa así como los diferentes tipos de Wikis que podemos encontrarnos. Además, realizaremos una breve introducción histórica acerca de la creación del concepto Wiki hasta la actualidad.

Igualmente, se describirán las numerosas tareas que puede llevar a cabo la Wiki y que pueden ser de gran relevancia para el desarrollo óptimo de la actividad empresarial. Así mismo, se pondrán de manifiesto todas las ventajas e inconvenientes que conlleva su utilización y los factores que se tienen que tener en cuenta a la hora de elegir la Wiki más adecuada para su empresa.

Se hablará también de la gran transcendencia de la existencia de una persona responsable de la Wiki, que deberá llevar a cabo las labores de mantenimiento de la misma para evitar que esta quede desatendida en cualquier momento o la existencia de información duplicada o incorrecta.

Por otro lado, se relatará y documentará el proceso de creación de la intrawiki para una agencia de viajes. Describiendo el funcionamiento de la misma así como la confección de los distintos apartados de la misma.

2. ABSTRACT

In the present work, we're focus on the presentation and analysis of the Wiki concept and the potential benefits that they can bring to the organization and management of a travel agency.

On the one hand, it will take place the description of the Wiki concept with particular emphasis on the large number of utilities that can provide its implementation in a company as well as different types of Wikis that can be found. In addition, we will make a brief historical introduction about the creation of the Wiki concept through to today.

Similarly, the many tasks you can perform the Wiki and can be of great importance for optimal development of business will be described.

Also, it will emerge all the advantages and disadvantages associated with their use and the factors that must be taken into account when choosing the most appropriate for your company Wiki.

It will also discuss the great significance of the existence of a person responsible for the Wiki, which shall carry out the maintenance of the same to prevent this left unattended at any time or the existence of duplicate or incorrect information.

On the other hand, it will be related and documented the process of creating the Intawiki for a travel agency, describing the functioning of it and the preparation of the different sections of the same.

3. INTRODUCCIÓN A LAS WIKIS

3.1 ¿QUÉ ES UNA WIKI?

Se trata de un sitio web o parte de él que permite que sus usuarios contribuyan, debatan y editen material de forma abierta, colaborativa y transparente, el ejemplo más famoso es Wikipedia. Dicho software también es usado por sitios web comunitarios donde se invita a la colaboración así como para diversos fines comerciales, tales como el intercambio de conocimiento.

(Daintith, Wrigh, 2008)

El objetivo de la wiki es por tanto, intentar involucrar al visitante en un proceso continuo de creación y colaboración que modifica constantemente el sitio web.

Mientras que la mayoría de personas asocian las Wikis con la recopilación y publicación de información existente, una Wiki puede además ser usada para la creación y entrega de nuevos contenidos.

(Ana, 2009)

3.2 HISTORIA DE LA WIKI

Las Wikis fueron usadas inicialmente dentro de empresas como una plataforma de software colaborativo. Una vez la flexibilidad de las Wikis empezó a ser apreciada, sus usos se expandieron de tal modo que hoy en día es usada para actividades como proyectos de comunicación, intranets y documentación.

Fuera de las corporaciones, las Wikis también están consiguiendo una gran aceptación y uso en el mercado. *Wikipedia* se ha convertido en uno de los sitios más visitados de internet y para mucha gente ha sustituido a los libros de texto, convirtiéndose en su fuente predeterminada de información para prácticamente todo.

(Ana, 2009)

Además, están ganando popularidad como herramientas productivas individuales. Una Wiki personal puede ser usada como un almacén de enlaces web o como blog de notas para tomar ideas e información.

(Porter, 2009)

3.3 TAREAS EN LAS QUE PUEDE APLICARSE UNA WIKI

Las Wikis poseen una gran cantidad de usos, entre ellos se encuentran los siguientes:

- **Independientes:**
 - Captura de ideas
 - Edición/creación de contenidos
 - Gestión de proyectos
- **Grupos de tamaño reducido:**
 - Planificación de tareas
 - Almacenamiento de conocimiento
 - Gestión centralizada de mensajes
- **Grupos con temáticas comunes:**
 - Compartir conocimiento
 - Herramienta de productividad colaborativa
 - Investigación y desarrollo
- **Personal de una entidad:**
 - Colaboración y comunicación
 - Bases de datos y documentación compartida
 - Gestión de proyectos y reuniones
- **Sustitución de sitios web:**
 - Sistemas de ayuda y documentación on-line
 - Gestión de congresos

(Porter, 2009)

3.4 USOS DE LAS WIKIS

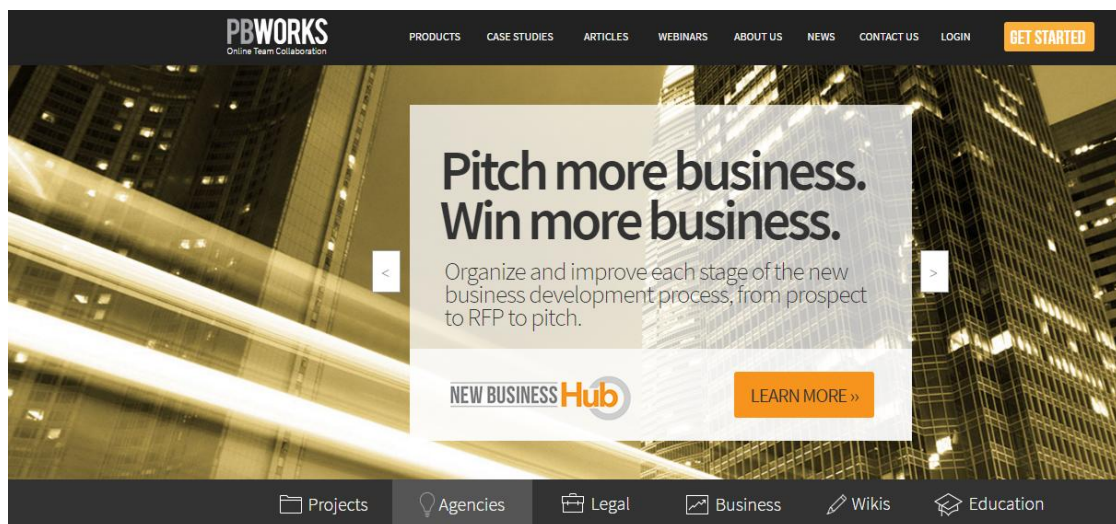
- **Planificación/ Colaboración en equipo:** Las Wikis son herramientas de colaboración, permitiendo a los miembros de un equipo editar una colección compartida de páginas web proporcionándoles un espacio de trabajo común al cual cualquier miembro del equipo con derechos de acceso para ver dichas páginas puede acceder fácilmente desde cualquier ordenador.

Ejemplo: **PBworks** es un sistema de edición colaborativo a tiempo real.

(PBworks, 2005)

A continuación, en la figura 1 mostramos una imagen de la página principal de PBworks:

Figura 1: Página de inicio de PBworks



(<http://www.pbworks.com/>)

- **Recopilación de datos históricos/ Abierto a contribuciones de expertos externos:** Una Wiki, como Wikipedia, puede ser una toma de conocimiento y punto de recogida de información. El equipo puede dar permiso a expertos externos para que contribuyan directamente a la Wiki.

Ejemplo: **Wikipedia** es una enciclopedia online que está compilada y mantenida por sus usuarios mediante una aplicación web wiki. El aspecto de esta wiki es el que aparece en la figura 2:

Figura 2: Página principal de Wikipedia (Español)



(<https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>)

- **Redacción y revisión de materiales:** El hecho de que los documentos se encuentren online en la wiki permite que los revisores realicen cambios directamente sobre el documento o añadir comentarios que deban ser leídos por el resto de los usuarios, esto permitirá que la duplicación de esfuerzos se vea reducida en gran medida.
- **Recopilación de documentos e imágenes para exponer:** Hace referencia a la capacidad de las wikis a la hora de almacenar multitud de fotografías y documentos antiguos, examinados previamente para fines de archivo.
- **Directorio para el equipo, funcionarios de una administración y medios de comunicación locales:** Una wiki es un buen lugar para almacenar contactos con el directorio oficial del cualquier equipo, compañía u organización.
- **Disminución de reuniones y correos:** Con una wiki bien diseñada, gran parte de la contribución llevada cabo en las reuniones que consumen gran cantidad de tiempo, se lleva cabo en línea. Así mismo, la realización de debates abiertos en una wiki también reduce notablemente el tráfico de correos.

(Porter, 2009)

3.5 VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL USO DE LAS WIKIS

VENTAJAS

- **Fácil creación:** La facilidad de configuración y uso puede variar de una wiki a otra. De esta forma, algunas pueden ser creadas de forma rápida y sencilla y otras requieren de mayor dificultad al poder requerir por ejemplo, bases de datos subyacentes.
- **Uso sencillo:** El uso de la mayoría de Wikis es intuitivo para cualquiera acostumbrado a la búsqueda en la web.
- **Edición simplificada.**
- **Fácil acceso:** El uso de las wikis puede contribuir a reducir los cuellos de botella en la producción y permitir una conversación colaborativa, productiva y fluida.
- **Facilita la colaboración:** Los equipos pueden trabajar juntos para producir documentos, gestionar proyectos, etc. Igualmente, los miembros del equipo pueden hacer un seguimiento continuado del proceso y contribuir con sus propios comentarios e ideas.
- **Suministro de contenidos por parte del usuario:** Esta es una de las grandes fortalezas de una Wiki y debe ser un factor a tener en cuenta a la hora de su puesta en marcha.
- **Categorización y etiquetado:** Se trata de un recurso muy útil que facilita al usuario encontrar la información que está buscando de manera más rápida y sencilla mediante la implantación de etiquetas en cada una de las páginas de la wiki o creando diversas categorías para cada una de ellas. Este sistema es muy utilizado en los blogs hoy en día.
- **Seguimiento de cambios.**

(Porter, 2009)

INCONVENIENTES

Se presentan a continuación algunos de los inconvenientes que deben ser tenidos en cuenta al poner en marcha una Wiki:

- **Cualquier usuario puede editar:** La edición anónima de información puede ser en ocasiones, perjudicial para el correcto funcionamiento de la wiki. Se debe de considerar el uso de inicio de sesión de usuarios, de tal modo que sólo aquellos autorizados tengan permiso para editar o añadir contenido, así como para ver determinada información.
- **Contenidos proporcionados por los usuarios:** Aunque anteriormente hemos citado este punto como una de las ventajas de las wikis, también puede ser considerado como un inconveniente en ciertos casos. De esta forma, si el contenido generado por el usuario no

es organizado, etiquetado y administrado correctamente, se pueden difuminar fácilmente los límites entre lo que es información “oficial” y lo que no lo es.

- **Exceso de información:** El crecimiento de las wikis puede ser muy rápido y si los temas y páginas no son controlados, pueden ser fácilmente duplicados. Puede haber también una tendencia a sobrecargar la Wiki con información irrelevante.
- **Reticencia a contribuir.**
- **Costes de mantenimiento.**
- **Escoger una wiki:** No todas las wikis cuentan con idénticas características o funciones. Por lo que previamente a la elaboración de la misma, deberá realizarse una búsqueda para decidir qué wiki se adapta mejor a sus necesidades.

(Porter, 2009)

4. CONSIDERACIONES TEÓRICAS DEL PROCESO DE CREACIÓN DE UNA WIKI

4.1 SELECCIONAR UNA WIKI

Una de las principales dificultades a la hora de escoger una wiki es que existen muchas disponibles, con características y funciones distintas.

Una opción muy recomendable es utilizar herramientas de comparación como “Wiki Matrix” (<http://www.wikimatrix.org/>) para descubrir si hay una comunidad de usuarios para cualquiera de las Wikis que se han considerado y posteriormente unirse y hacer preguntas.

(Wiki Matrix, 2015)

WikiMatrix.org proporciona una gran cantidad de formas distintas de buscar y seleccionar wikis que pueden ser adecuadas para cada necesidad concreta.

Si estamos interesados en una Wiki en particular, podemos seleccionar esa Wiki desde la lista en la página principal de Wiki Matrix. Seremos dirigidos a la página de datos Wiki, que nos proveerá información básica como: características generales, requerimientos del sistema, almacenamiento de información, seguridad, desarrollo y soporte y características comunes, entre otras. La página mostrará además cualquier alerta de seguridad conocida, un enlace a un

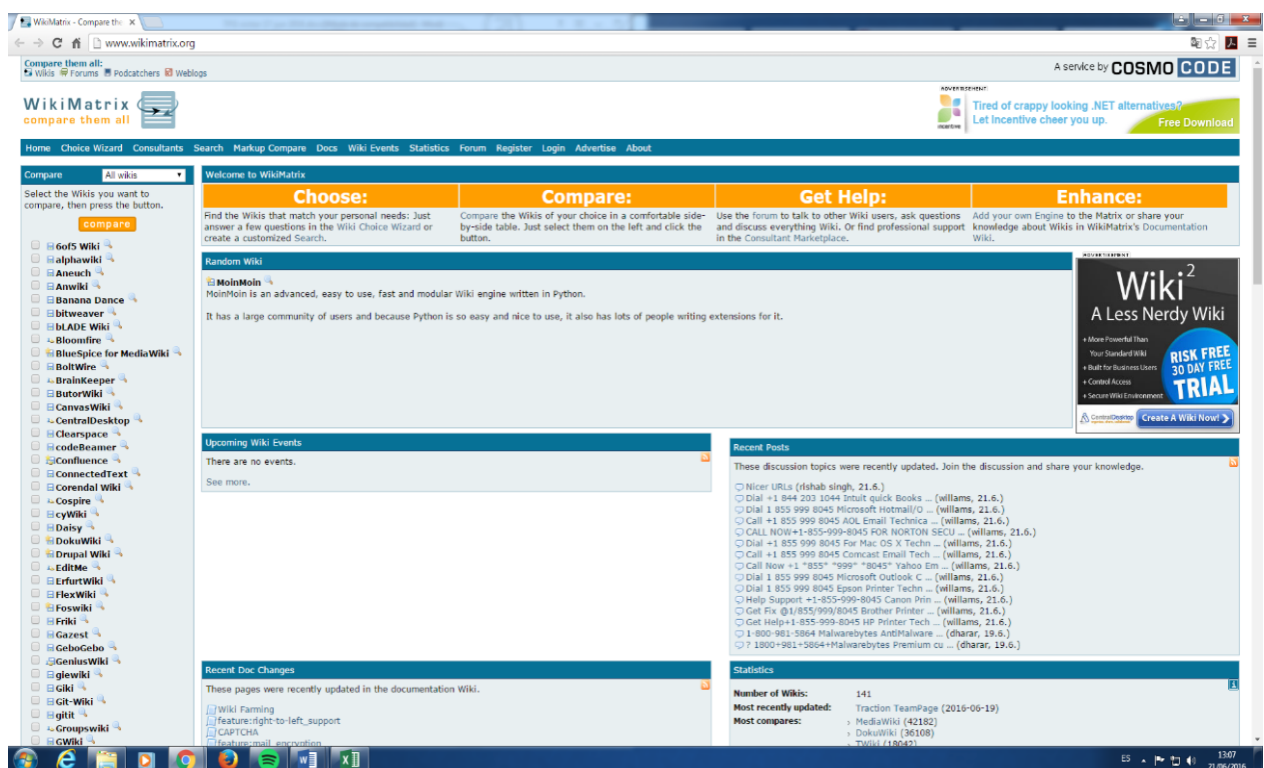
foro donde poder investigar y hacer preguntas y quizá lo más importante, un listado de otras Wikis que son comúnmente comparadas con aquella que estamos considerando.

Si tenemos una lista de Wikis que deseamos comparar, podemos seleccionarlás simplemente desde la lista en la página principal, pinchando en el botón “comparar”. De esta forma, las características de las wikis seleccionadas aparecerán contrastadas unas al lado de las otras.

(Wiki Matrix, 2015)

A continuación, en la figura 3 mostramos una imagen de la página principal de WikiMarix:

Figura 3: Página de inicio de WikiMatrix



(<http://www.wikimatrix.org/>)

La mayoría de Wikis tienen versiones gratuitas de carácter personal, lo que hace que la creación de prototipos sea barata y fácil. Algunos ejemplos de las mismas serías Wikispaces, Google Sites o Zoho Wiki, entre otras.

4.2 SELECCIONAR INFORMACIÓN PARA LA WIKI

En primer lugar, debemos buscar información útil a la que cualquier miembro de la comunidad de usuarios tenga necesidad de acceder y que sea actualizada de forma regular. Por ejemplo, si la wiki está siendo utilizada para gestionar un proyecto en particular, hay que asegurarse de cargar toda la información y documentos más relevantes sobre el mismo.

(Porter, 2009)

4.3 INTRODUCIR INFORMACIÓN EN LA WIKI

Una vez se haya seleccionado la información que se quiere usar en la Wiki, el siguiente paso es introducirla. Hay algunos enfoques diferentes para hacer frente a este proceso.

Sin embargo, el más efectivo sería introducir contenido existente en la Wiki, es decir, cargar los documentos originales tal y como son y adjuntarlos a la página. Algunas Wikis pueden exponer el contenido de los documentos adjuntados directamente, siempre y cuando el documento esté en uno de los formatos soportados (normalmente PDF, Microsoft Word, Excel y PowerPoint).

(Porter, 2009)

4.4 CREACIÓN DE LA NAVEGACIÓN INICIAL Y JERARQUÍAS

A la hora de llevar a cabo la elaboración de una wiki debemos sopesar las distintas formas en las que podemos estructurarla. Es conveniente empezar con una estructura abierta y plana que no suponga una gran complejidad para los usuarios y que les permita desarrollar de forma constante sus propias jerarquías en la medida que añaden o trabajan en el contenido.

Sin embargo, pueden darse casos en los que la necesidad del negocio exige una estructura estrictamente impuesta, o donde la naturaleza de la comunidad es tal que puede ser mejor al menos al principio, algún tipo de estructura forzada. El truco está en sopesar las necesidades de la organización con la capacidad de la Wiki y los beneficios que puede traer. Lo bueno de las Wikis es que uno puede remodelar y reorganizar la estructura de la misma a fin de reflejar las necesidades y comportamientos de las comunidades con el tiempo.

(Porter, 2009)

4.5 ¿ORGANIZACIÓN O CAOS?

Uno de los principales dilemas a la hora de poner en marcha una wiki es decidir cómo queremos que sea su configuración inicial en relación al material que va a contener. Debemos tener en cuenta que cuanto mayor sea la flexibilidad de la organización, será más probable que su estructura sea eficiente y evolucione adecuadamente con el paso del tiempo.

Cualquiera que sea el nivel de caos que se decida tolerar, se requiere desarrollar un enfoque de gestión adecuado que lo soporte. Lo cual se puede resumir a través de la siguiente frase: “La primera regla de las Wikis es que no hay reglas”.

(Porter, 2009)

4.6 PRIMEROS PASOS: ENFOQUE INDIVIDUAL VS EMPRESARIAL

La primera cuestión que debemos plantearnos es cómo hallar la forma de que los usuarios de la organización contribuyan a aportar contenido a la wiki y participar de forma activa en su desarrollo.

Un planteamiento muy recomendado para ello es el de asignar a cada persona una sección de la wiki para así fomentar la experimentación y que se acostumbren a editar y añadir contenido.

En una wiki se puede almacenar cualquier tipo de información, ya sea:

- Fotografías
- Una breve biografía personal
- Información de contacto
- Horarios
- Enlaces a sitios web externos

(Porter, 2009)

4.7 MANTENER EL CRECIMIENTO DE LA WIKI

El estímulo a participar en la wiki es también una metodología viable para crear y mantener el uso de la misma. De esta forma, el sentido del entusiasmo y la participación de las personas que abogan por el uso de las Wikis son esenciales.

El estímulo grupal es quizás el método más efectivo. Además, el refuerzo verbal constituye un método bastante práctico a la hora de fomentar el uso de la wiki por parte de los usuarios, ya que permite crear el reconocimiento de que el esfuerzo de añadir información a la Wiki ayuda no sólo al individuo, sino también a toda la organización.

Con lo dicho anteriormente podemos resumir que la mejor manera de conseguir que la gente participe de forma activa en la wiki es hacerlo primero uno mismo. El compromiso debe ser continuo, ya que si el responsable de la wiki dejara de usarla, los demás también lo harán.

(Porter, 2009)

5. ASPECTOS DEL MANTENIMIENTO DE UNA WIKI

5.1 IDENTIFICAR AL ENCARGADO DE SU MANTENIMIENTO

Para el correcto funcionamiento y evolución de una wiki es necesario determinar una persona o distintos departamentos funcionales que se encarguen de su mantenimiento, de tal modo que realicen funciones como actualizaciones regulares de la wiki o la creación de copias de seguridad cada cierto tiempo, entre otras.

La persona ideal para su mantenimiento debe ser alguien a quien le apasione el mundo de las Wikis y sus objetivos. Debe comprender claramente las necesidades empresariales de la organización además de saber empatizar con el usuario y con sus exigencias y requerimientos.

Así mismo, resulta esencial que dicha persona haya participado en las primeras etapas de creación de la wiki, de tal forma que comprenda los objetivos comerciales de la misma, por qué está ahí, cuáles son los beneficios percibidos y cuáles son los criterios para el éxito

(Porter, 2009)

5.2 TAREAS DEL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

En este apartado se incluye la supervisión de páginas huérfanas o el control de contenido duplicado entre otros.

Dada la naturaleza abierta de las wikis, es posible que dos o más personas creen páginas por separado de idéntico o muy similar contenido. Por lo tanto, una de las tareas principales del proceso de mantenimiento será controlar y en su caso combinar aquellas páginas duplicadas.

Durante los primeros días de ejecución de la Wiki, es posible descubrir que la estructura inicial sugerida, si la hubiera, se desequilibra. Una estructura desequilibrada es por lo tanto, aquella en la que algunos artículos y páginas desarrollan múltiples subpáginas unas dentro de otras mientras otras permanecen como páginas individuales sin jerarquía adjunta.

(Porter, 2009)

5.3 MANTENIMIENTO PROGRAMADO

El mantenimiento de la Wiki requiere ser programado y completado a intervalos regulares. Dado que no se puede hacer todo a la vez, se requiere la programación de distintas tareas en momentos diferentes.

Un ejemplo de mantenimiento de la Wiki sería el siguiente:

- **Diariamente:**
 - Controlar cambios recientes
 - Controlar y revisar comentarios
- **Semanalmente:**
 - Recopilar estadísticas de uso
- **Mensualmente:**
 - Revisar páginas abandonadas
 - Analizar estadísticas de uso y tendencias

- **Trimestralmente:**

- Comprobar la estructura
- Revisión de la navegación

(Porter, 2009), (Collins, 2013)

6. DESCRIPCIÓN DE LA INTRAWIKI PARA UNA AGENCIA DE VIAJES

6.1 DESCRIPCIÓN DE LA INTRAWIKI “TRIPS 4YU!”

En los siguientes apartados vamos a describir el funcionamiento de la Wiki creada para este TFG, denominada Trips 4Yu!, la cual está alojada en el servicio Google Sites y a la que se puede acceder a través de la siguiente dirección:

<https://sites.google.com/site/trips4yu/>

Los datos de acceso serían los siguientes:

- **Usuario:** itrctfg@gmail.com
- **Contraseña:** tfgturismo

La razón por la que he decidido llevar a cabo la utilización de una Wiki como apoyo para la gestión interna de una agencia de viajes es por la cantidad de beneficios que le puede aportar en cuanto a organización y gestión de buena parte de la información que resulta esencial para el desarrollo óptimo de su actividad.

El tipo de Wiki que he creado es privado y accesible solo por los empleados de la agencia de viajes; esta privacidad es la que nos permite darle el título de IntraWiki, es decir, una Wiki que no está abierta de forma pública ni siquiera para su consulta¹.

El uso de la IntraWiki en una agencia de viajes permitirá que toda la organización pueda ver de forma inmediata las novedades que surjan en la misma referentes a promociones o tarifas. Además, una sección dedicada a un calendario dará la posibilidad de consultar tanto los días festivos oficiales en la región como otros eventos de especial interés que puedan incentivar la

¹ Aunque el uso de la intraWiki sería privado para la empresa, en este TFG hemos creado un usuario y contraseña específicos para poder ser así evaluada por los miembros del tribunal.

visita de turistas a ciertos destinos. Adicionalmente, se pueden anotar las incidencias que puedan haber ocurrido durante la jornada de trabajo; estas incidencias podrán ser anotadas en la sección correspondiente para que el resto de los compañeros puedan estar al tanto de ellas. De esta forma, se facilita el trabajo en equipo permitiendo a todos los trabajadores de la misma que tengan acceso a la Wiki publicar cualquier tipo de información o noticia que les pueda resultar de utilidad para la consiguiente actuación de la agencia de viajes.

Por otro lado, permitirá una mayor organización de la información intrínseca a la empresa pudiendo encontrar más fácilmente en la Wiki cualquier tipo de información útil al estar ordenada por categorías.

Igualmente, este tipo de gestión de la información puede ser beneficioso para acercar al trabajador a métodos más innovadores con los que trabajar y adquirir experiencia en todo lo relacionado con el campo de la tecnología.

En conclusión, el hecho de llevar a cabo la introducción de una intrawiki en el proceso de gestión de una agencia de viajes puede suponer un factor esencial a la hora de prestar al cliente un servicio efectivo y de calidad.

(Google Sites, a, 2008)

6.2 FUNCIONAMIENTO DE LA INTRAWIKI “TRIPS 4YU!”

El funcionamiento inicial de la Wiki que hemos creado resulta bastante intuitivo, al ser completamente visual, de forma que quedan todas las opciones de la misma claramente a la vista.

Así mismo, sólo se podría acceder a la Wiki que hemos creado mediante invitación ya que, al tratarse de una herramienta interna de la agencia de viajes, no permite ser vista por todo el mundo, si no sólo por aquellos que van a trabajar con la información allí establecida.

(Google Sites, a, 2008)

En la página de inicio podemos encontrar las distintas secciones en las que se divide nuestra Wiki, la cual se presentaría de la siguiente forma en la figura 4:

Figura 4: Página de inicio de la intrawiki “Trips 4yu!”



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

Las distintas secciones que componen nuestra intrawiki son:

- Parte de Incidencias
- Promociones 2016
- Tarifas
- Archivo de Q, F, S
- Escritos para clientes
- Bonos Regalo
- Calendario
- Información de contacto

A continuación, pasamos a describir cada una de ellas.

- **Parte de Incidencias:** En esta sección aparecen reflejados los hechos o circunstancias que deben tenerse en cuenta por parte de todos los empleados de la agencia para estar al tanto de todo lo que ocurre en la misma y de esta forma, fomentar un intercambio continuo de información entre los trabajadores y la dirección de la misma. Si pinchamos en dicha

opción, se nos conducirá hacia una lista en la que aparecen de forma ordenada por fecha, los distintos acontecimientos detallando además, el nombre de la persona que haya introducido la información, así como la fecha en la que fue registrada y la importancia y descripción del asunto en sí.

A continuación, la figura 5 muestra la apariencia de esta sección:

Figura 5: Apartado “Parte de incidencias” de la intrawiki “Trips 4yu!”



Fecha	Persona	Incidencia	Importancia
Ordenar	Ordenar	Ordenar	Ordenar
13 de agosto de 2016	Irene Ruiz	Pago a proveedores	Importante
15 de agosto de 2016	Luis Pérez	Corregir factura cliente Álvaro Toledano	Importante
28 de agosto de 2016	Irene Ruiz	Actualizar programas del sistema	Poco Importante
30 de agosto de 2016	María Cano	Revisar cambio de tarifas	Poco Importante
31 de agosto de 2016	Luis Pérez	Emitir facturas mes de agosto	Urgente
14 de septiembre de 2016	María Cano	Ordenar y revisar facturas	Importante
22 de septiembre de 2016	Irene Ruiz	Imprimir folletos publicitarios	Poco Importante
30 de septiembre de 2016	Luis Pérez	Emitir facturas mes de septiembre	Urgente

(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/parte-de-incidencias>)

- **Promociones 2016:** En este apartado, como bien indica su nombre, aparecerán reflejadas todas las promociones disponibles durante 2016, haciendo especial mención de las fechas en las que podrían aprovecharse, definición de las mismas y a qué precios. Esta sección es muy importante en nuestra Wiki y la información que en él aparece debe actualizarse de forma simultánea a la información que aparezca en la página web oficial, que es la que verán los clientes, para evitar el desconocimiento de promociones que allí se publiquen. El resultado sería el que aparece en la figura 6:

Figura 6: Apartado “Promociones 2016” de la intrawiki “Trips 4yu!”

INICIO >
Promociones 2016

Hoja de cálculo sin título : Hoja 1

PROMOCIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE VALIDEZ	PRECIOS
Escapada Rural	Dos noches a mitad de precio en cualquiera de los hoteles/hostales incluidos en la oferta incluyendo transporte	Segunda semana de cada mes entre enero y mayo de 2017	A concretar con la empresa de hospedaje elegida por el consumidor
Día Parque Warner Madrid	Oferta válida para familias con niños de entre 6-12 años	Cualquier día entre los meses de junio/julio de 2017	La entrada de cada persona entre 6-12 años cuenta con un 75% de descuento
Promoción Paradores	Se realizará un 25% de descuento en cualquiera de los Paradores de Turismo de España	Meses de septiembre y octubre de 2017 (exceptuando festivos)	Promoción aplicable sólo a las habitaciones doble estándar. 25% de descuento al precio de la habitación a concretar con el Parador escogido
Vive la cultura	Realización de rutas para visitar el casco histórico de las ciudades españolas incluidas en las oferta	Meses de noviembre y diciembre (hasta 20 de este mes) de 2017	35 € por persona adulta mayor de 18 años, 20€ por persona menor de edad, estudiantes y jubilados

(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/promociones>)

- **Tarifas:** En este apartado aparecen plasmados los distintos precios que se pueden aplicar a los servicios prestados en función del tipo de cliente de que se trate. En nuestra agencia de viajes existen siete tipos de tarifas distintas: Estándar, Días Dorados, Escapada Joven, Free 4Kids, Tarifa Empresa, Mejor en Grupo y Destinos lejanos. En esta sección se mostrará una nueva hoja de cálculo que recoge dichas tarifas, destacando aspectos como el precio de cada una de ellas, el tipo de cliente al que puede aplicarse así como el periodo de validez de la misma, tal como aparece en la figura 7:

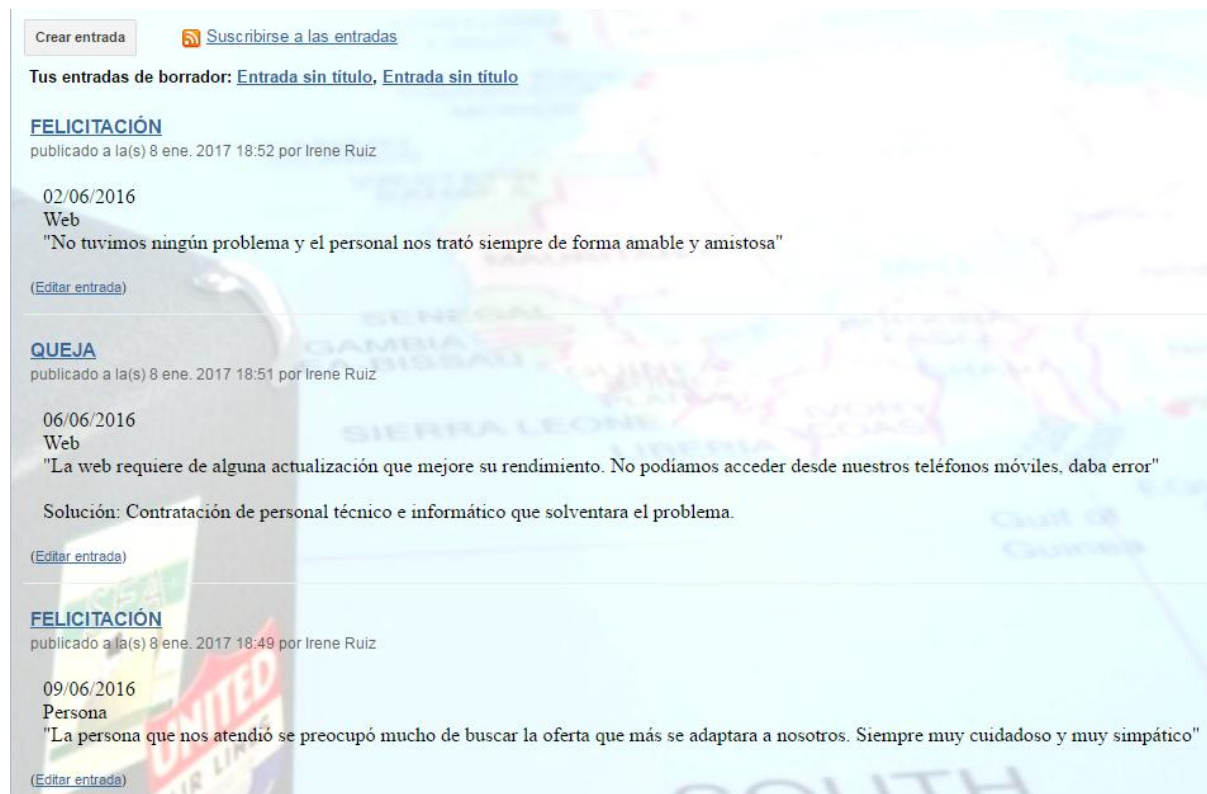
Figura 7: Apartado “Tarifas” de la intrawiki “Trips 4yu!”

Listado de Tarifas				
Hoja de cálculo sin título : Hoja 1				
NOMBRE	CÓDIGO	PRECIO	SECTOR	PERIODO DE VALIDEZ
Estándar	240001	No se aplica descuento	Cualquier persona mayor de edad de entre 18-55 años	Cualquier día del año 2017
Días Dorados	240002	30% de descuento	Personas mayores de 55 años	Cualquier día del año 2017
Escapada Joven	240003	40% de descuento	Personas entre 18-25 años	Meses de enero a mayo de 2017
Free 4Kids	240004	Gratis	Menores de edad	Meses de septiembre a noviembre de 2017
Tarifa Empresa	240005	25% de descuento	Grupos de empresarios	Cualquier día del año 2017
Mejor en Grupo	240006	20% de descuento	Grupos de más de 10 personas	Cualquier día del año 2017
Destinos Lejanos	240007	30% de descuento	Personas que contraten viajes a más de 4500 km de distancia	Cualquier día del año 2017

(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/tarifas>)

- **Archivo de Q, F, S:** En esta sección se recopilará toda la información referente a quejas, felicitaciones o sugerencias que los clientes que ya han probado nuestros servicios nos hayan dejado. Al pinchar en este apartado aparecerán recogidas dichas opiniones ordenadas en función de la fecha en la que se realizaron. Además, se recoge información acerca de la naturaleza del comentario (felicitación, queja o sugerencia) así como el medio a través del cual fue comunicada, pudiendo ser éste a través de comentarios en la web, vía telefónica o en persona y la posible solución, en caso de quejas o sugerencias, que se llevó o se llevará a cabo. Seguidamente, mostramos un ejemplo del mismo en la figura 8:

Figura 8: Apartado de “Archivo de Q, F, S” de la intrawiki “Trips 4yu!”



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/archivo-de-q-f-s>)

- **Escritos para clientes:** Este apartado recoge una serie de documentos que deberán ser enviados a nuestros clientes dependiendo el momento. Al pinchar en él, podremos elegir el idioma en el que deseamos el documento que queremos enviar (inglés, francés o español) y, una vez escogido el idioma, podremos ver los distintos documentos disponibles. La sección sería la expuesta en las figuras 9 y 10:

Figura 9: Apartado de elección de idioma de la sección “Escritos para clientes” de la intrawiki “Trips 4yu!”



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/carta-de-contestacion>)

Figura 10: Apartado “Escritos para clientes (Español)” de la intrawiki “Trips 4yu!”



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/carta-de-contestacion/carta-de-contestacion-espanol>)

- **Bonos Regalo:** En esta sección de nuestra intrawiki aparecerán reflejados los distintos descuentos o beneficios de que dispondrán los clientes que hayan utilizado nuestros servicios en más de una ocasión. Se clasificarán los clientes en función del grado de fidelización que tengan con nuestra agencia de viajes y a partir de esta información, se les bonificará con un privilegio u otro. El aspecto de la misma sería el presente en la figura 11:

Figura 11: Apartado “Bonos Regalo” de la intrawiki “Trips 4yu!”

INICIO >
Bonos Regalo

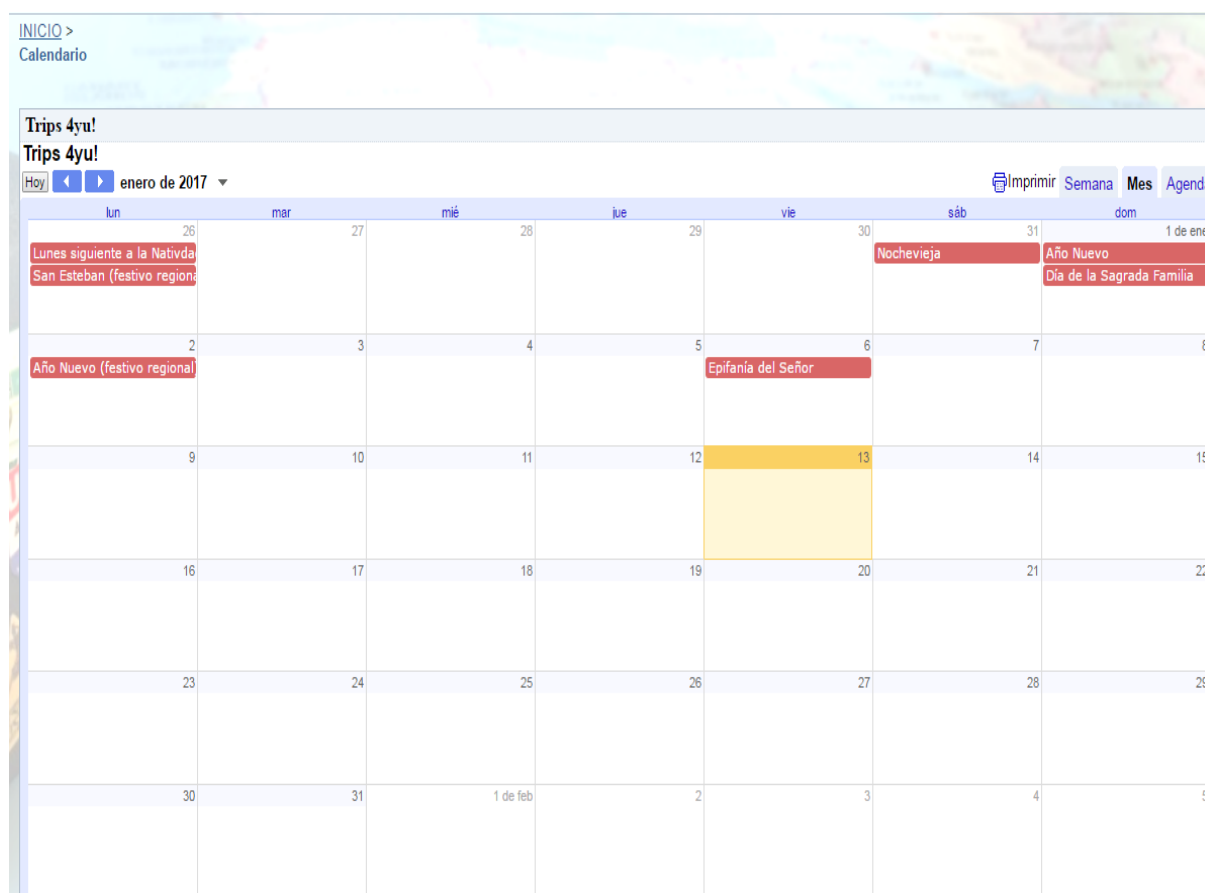
Hoja de cálculo sin título : Hoja 1

TIPO DE CLIENTE	ANTIGÜEDAD	BONIFICACIÓN	FECHA DE VALIDEZ
Residente en España (Edad entre 25-55 años)	Más de 5 viajes realizados con nuestra empresa	10% de descuento en el próximo viaje	Cualquier fecha (Salvo meses de junio, julio, agosto y diciembre)
Residente en España (Más de 55 años)	Más de 5 viajes realizados con nuestra empresa	15% de descuento en el próximo viaje	Cualquier fecha (Salvo meses de junio, julio, agosto y diciembre)
Residente en España (Edad entre 18-25 años)	Más de 5 viajes realizados con nuestra empresa	15% de descuento en el próximo viaje	Cualquier fecha (Salvo meses de junio, julio, agosto y diciembre)
Residente fuera de España (Cualquier edad a partir de 18 años)	Más de 5 viajes realizados con nuestra empresa	20% de descuento en el próximo viaje	Cualquier fecha (Salvo meses de junio, julio, agosto y diciembre)

(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/bonos-regalo>)

- **Calendario:** Esta parte es muy importante ya que facilita un calendario en el que aparecerán señalados los festivos a nivel nacional y autonómico así como distintos eventos que puedan ser de interés a la hora de decidir viajar a un destino u otro. Dado que el calendario es gestionado por la aplicación Google Calendar, esto nos garantiza el poder consultarlo y actualizarlo de forma colectiva; además, permite tenerlo disponible en dispositivos móviles como teléfonos o tablets. Seguidamente, presentamos como aparecería en nuestra intrawiki mediante la figura número 12:

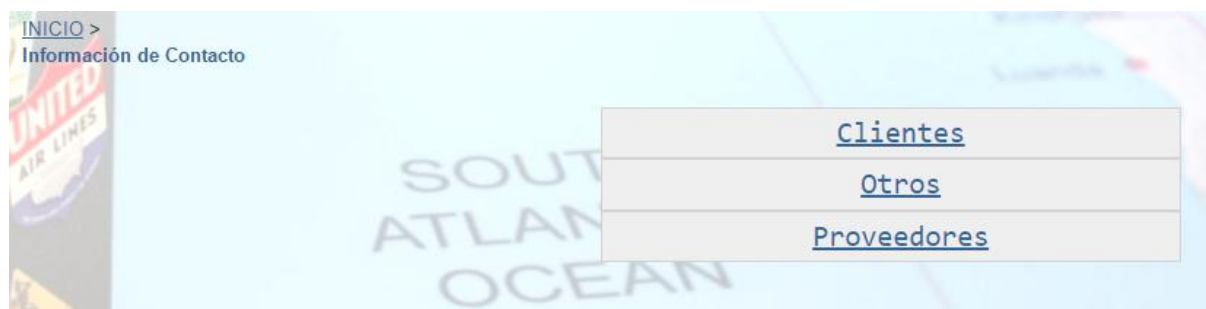
Figura 12: Apartado “Calendario” de la intrawiki “Trips 4yu!”



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/calendario>)

- **Información de contacto:** Como bien indica su nombre, en este apartado quedarán registradas las distintas direcciones, teléfonos o e-mails que puedan ser de utilidad para la correcta gestión de nuestra agencia de viajes. Ya sea información de proveedores, transportes, etc así como información referente a clientes que ya hayan utilizado nuestros servicios y cuyos datos hayan quedado archivados en nuestra base de datos, como muestran las figuras 13 y 14:

Figura 13: Página principal del apartado “Información de contacto” de la intrawiki “Trips 4yu!”



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/direcciones>)

Figura 14: Apartado “Información de contacto (Clientes)” de la intrawiki “Trips 4yu!”

INICIO > Información de Contacto > Clientes				
Añadir elemento Personalizar esta lista				
Nombre	Teléfono	Dirección de e-mail	Dirección	Código Postal
Ordenar	Ordenar	Ordenar	Ordenar	Ordenar
Juan Hernández	678345021	juanh@gmail.com	C/ Los Lirios, nº28	23009
Ernesto Espinola	690023715	esp@hotmail.com	C/ Fernández Arroyo, nº8, 2ºB	23003
Pedro Benítez	677155009	Pebe@hotmail.com	C/ Zurbarán, nº17	23001
Luisa Bilbao	663097123	lubilbi@yahoo.com	Avd de Granada, nº24	23002
María Gutiérrez	645934887	gutmaria@gmail.com	Avd de Salamanca, nº2	23004

(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/direcciones/clientes>)

6.3 PROCESO DE CREACIÓN DE LA INTRAWIKI “TRIPS 4YU!”

A continuación, se detallarán los pasos seguidos para la creación de la intrawiki “Trips 4yu!” en su totalidad.

La página elegida para la creación de la misma ha sido Google Sites (<https://sites.google.com>) la cual se define como una aplicación online de carácter gratuito creada por la empresa Google. La meta de Google Sites es que cualquier persona sea capaz de crear un portal orientado a equipos en el que varias personas puedan colaborar y compartir archivos, ya sean videos, calendarios, presentaciones, archivos adjuntos o texto. Dicha información podrá ser

vista de forma rápida y sencilla por un grupo reducido de colaboradores o por toda la empresa en su conjunto, así como con el resto del mundo.

(Wikipedia, 2001), (Google Sites, b, 2008)

Algunas de las características de la misma son:

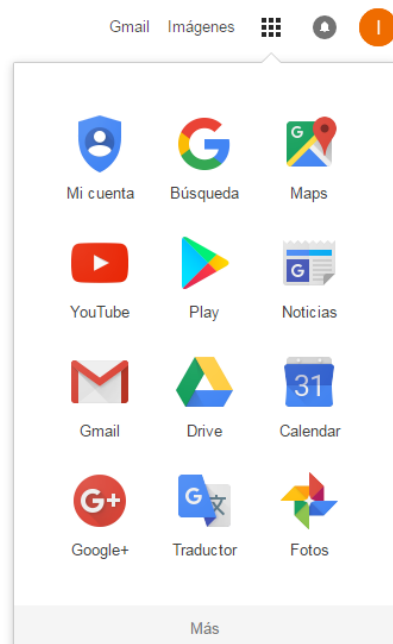
- Creación sencilla de plantillas.
- No es necesaria la programación HTML o CSS.
- Existencia de plantillas con diseños utilizables.
- Utilización simple de archivos así como de archivos adjuntos.
- Personalización de la interfaz.
- Creación sencilla de archivos multimedia.

(Google Sites, c, 2008)

A partir de aquí, el proceso de creación de la intrawiki es el que sigue:

1. **Creación del sitio:** Es necesario, a la hora de crear una página web con Google Sites, disponer de una cuenta de correo gmail. Una vez se disponga de la misma, deberemos entrar en www.google.es y pinchar en „Aplicaciones de Google“, tal como se muestra en la figura 15:

Figura 15: Apartado de “Aplicaciones de Google”

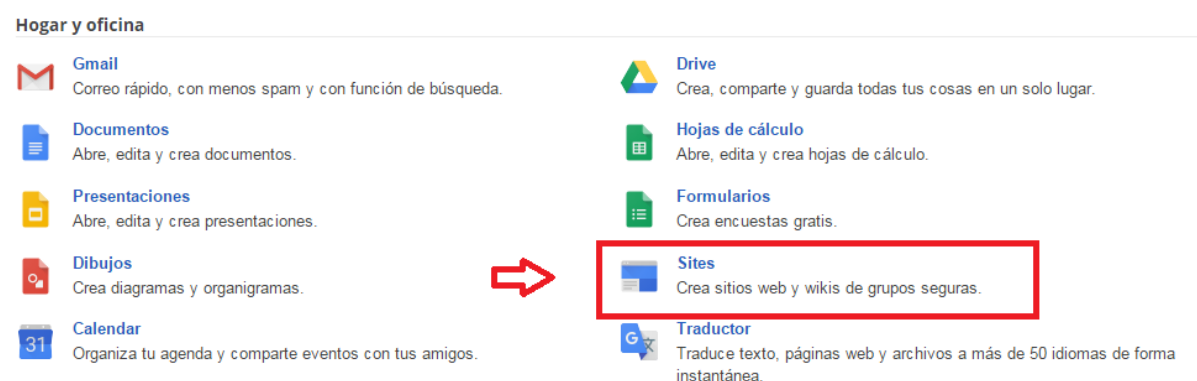


(www.google.es)

Se deberá de clicar en la opción „Más“, aparecerá otro desplegable y pincharemos en „Aún más de Google“. Aparecerá otra página en la que habrá que buscar la opción „Sites“, y pinchar en ella (figura 16):

(Google Sites, c)

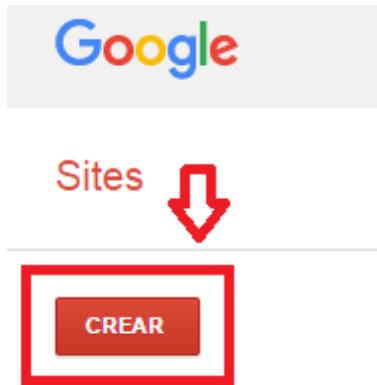
Figura 16: Apartado de “Aplicaciones de Google”



(<https://www.google.es/intl/es/about/products/>)

Nos pedirá que introduzcamos nuestro correo gmail, así como la contraseña, seguidamente clicamos en la opción “Crear”, tal como sigue en la figura 17:

Figura 17: Opción “Crear” de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/sites/system/app/pages/meta/dashboard/create-new-site>)

A continuación, se abrirá una ventana en la que debemos rellenar:

- Nombre del sitio, el cual debe tener relación con el contenido mostrado en el mismo.
- Dirección web que tendrá nuestra página.
- Plantilla.
- Verificación reCAPTCHA.

(Google Sites, c, 2008)

Una vez rellenados todos los campos, pincharemos en „Crear“, como mostramos en la figura 18:

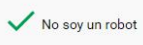
Figura 18: Apartado “Crear” de Google Sites

Sites **4** **CREAR** Cancelar

1  Plantilla en blanco  Classroom site  Soccer team  Spring Floral Wedding Instructional [Navegar por la galería para ver más](#)

2 Nombre del sitio:

Ubicación del sitio: las URL solo pueden contener los caracteres siguientes: A-Z, a-z, 0-9
<https://sites.google.com/site/>

3  No soy un robot  reCAPTCHA Privacidad - Condiciones

(<https://sites.google.com/site/sites/system/app/pages/meta/dashboard/create-new-site>)

El resultado sería el que aparece en la figura 19:

Figura 19: Página principal de la intrawiki “Trips 4yu!” (Sin editar)



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

2. **Editar la página:** Una vez creada nuestra página web, deberemos editarla en función de nuestras preferencias. Para ello, podemos utilizar la gran cantidad de opciones disponibles que nos ofrece Google Sites. Deberemos pinchar sobre el icono „Editar página“, a partir de ahí, se nos abrirá una barra de herramientas en la que encontraremos opciones para insertar contenido, alternativas de formato, tabla y diseño. La representación de dicho proceso sería el que mostramos en las figuras 20 y 21:

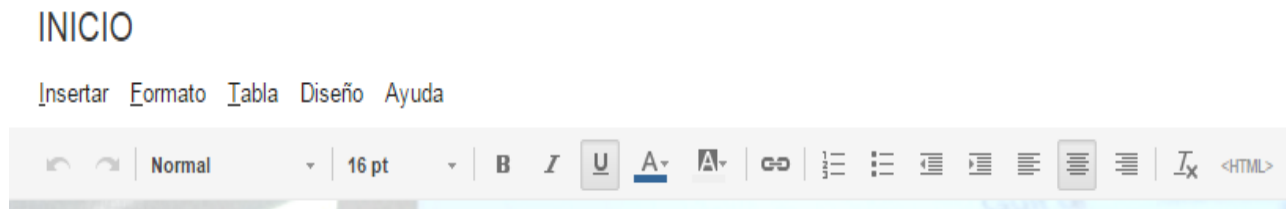
(Google Sites, c, 2008)

Figura 20: Opción “Editar página” de Google sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

Figura 21: Opciones de edición disponibles Google sites

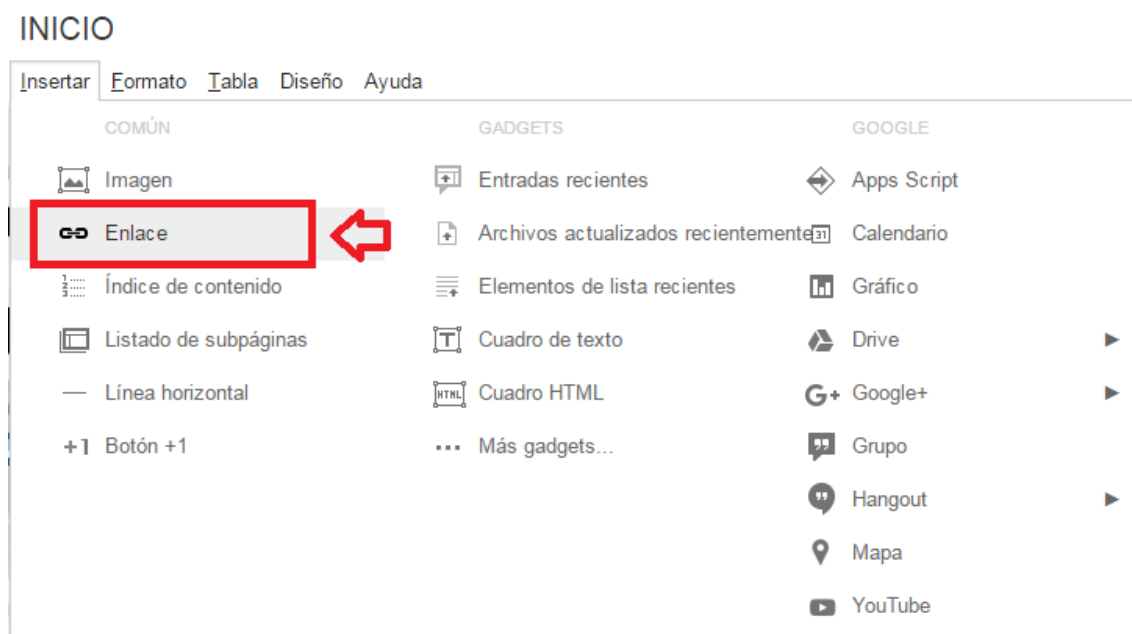


(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

En el caso de mi página de inicio, decidí organizar las distintas secciones de tal forma que en un primer impacto visual se vieran claramente.

Además, para facilitar su uso establecí enlaces en los que al pinchar sobre el apartado que se deseaba visualizar, redirigiera directamente al mismo. Esta opción, se encuentra en la barra de herramientas, pinchando en la opción „Enlace“(figura 22):

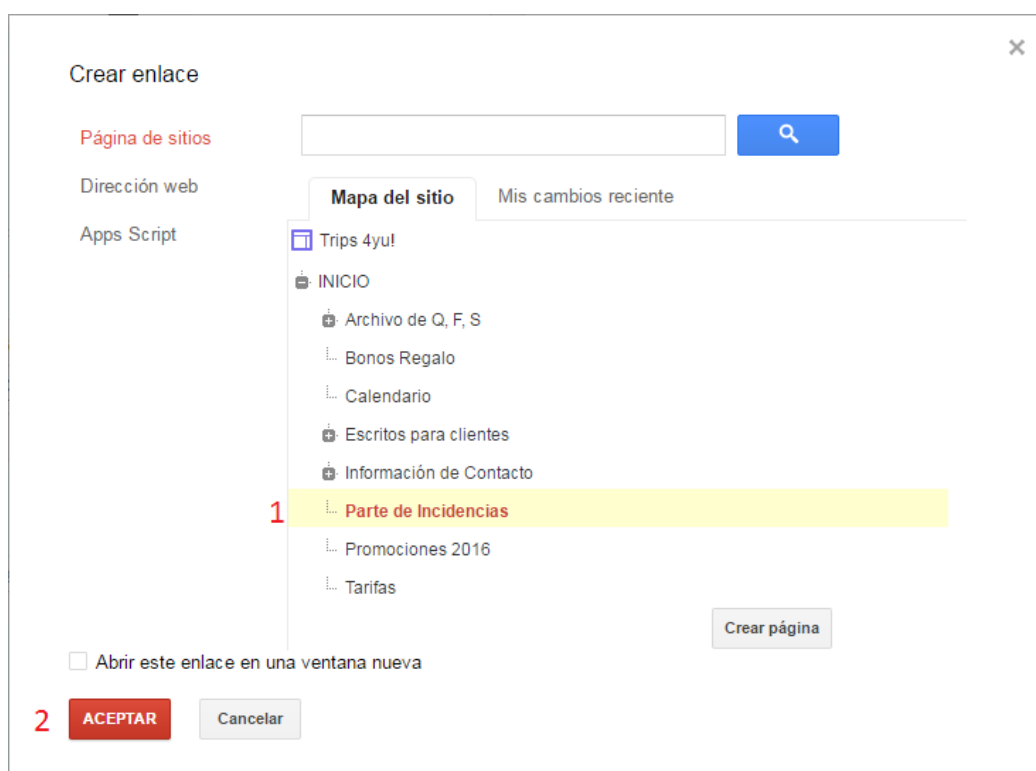
Figura 22: Opción “Insertar” disponible en la barra de edición de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

Seguidamente, se abrirá un cuadro en el que habrá que seleccionar la página a la que deseamos se nos redirija (figura 23):

Figura 23: Opción para la creación de enlaces directos

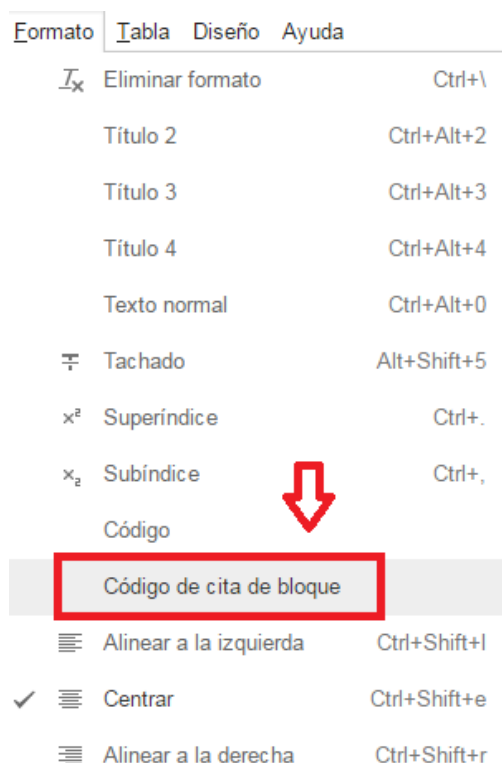


(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

Una vez hayamos establecido todos los enlaces directos a las distintas secciones de nuestra intrawiki, editamos y damos forma a la página principal para que resulte lo más sencilla e intuitiva posible y así fomentar su uso por parte de los trabajadores de la agencia.

Para ello, nos dirigimos a la opción “Editar página” (ya vista anteriormente) y clicamos en “Formato”. En nuestro caso hemos escogido la configuración “Código de cita de bloque” (figura 24).

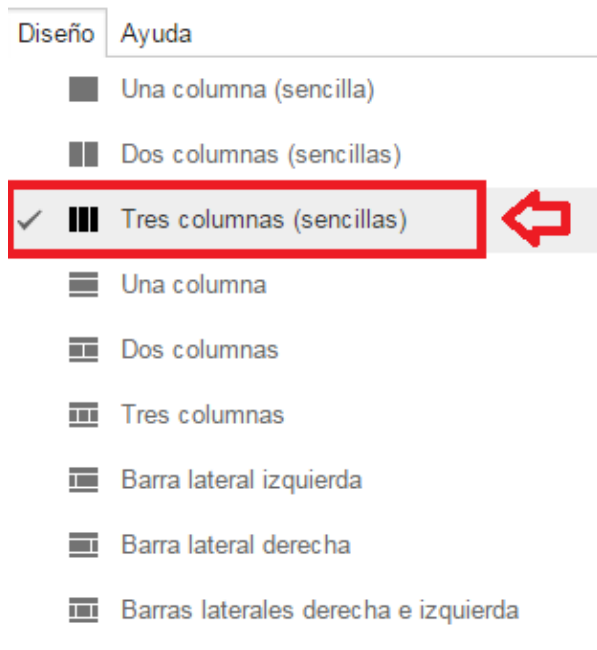
Figura 24: Opción “Formato” disponible en la barra de edición de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

Finalmente clicamos en “Diseño” con el fin de organizar las secciones en distintas columnas bien organizadas (figura 25):

Figura 25: Opción “Diseño” disponible en la barra de edición de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

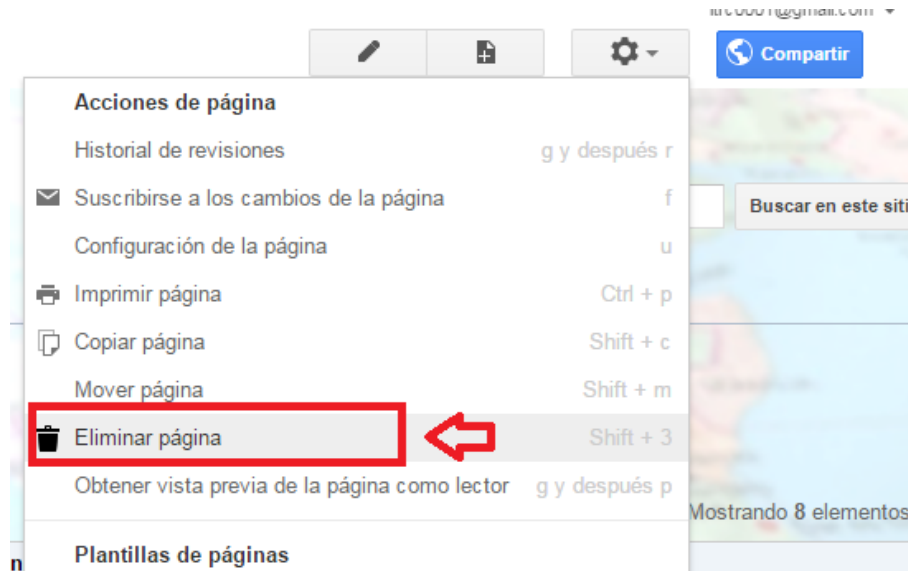
Además, existen otras funciones como:

- a) **Cambiar la plantilla:** Para ello, debemos dirigirnos a la página en la que queremos modificar la plantilla y pinchar en „Más“, allí nos dirigiremos a la opción „Cambiar la plantilla de página“, donde podremos elegir entre una de las cuatro opciones disponibles:
- Página web: Se suele utilizar para las páginas de inicio.
 - Anuncios: admite la publicación cronológica de noticias o eventos. Es similar a un blog.
 - Archivador: Se trata de una especie de almacén de archivos que pueden ser fácilmente descargados.
 - Lista: permite la confección de listas.

(Google Sites, c, 2008)

b) Eliminar la página: Se selecciona la página que se desea eliminar, pinchamos en „Más“, y buscamos la opción „Eliminar página“ (figura 26):

Figura 26: Opción “Eliminar página” de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

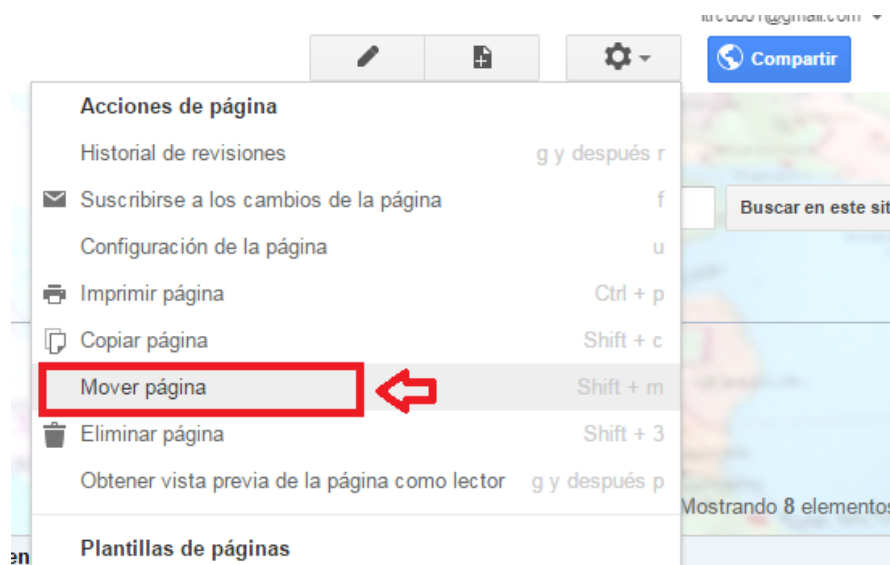
c) Mover una página: Si ya hemos creado la página con su jerarquía y localización, debemos seguir el siguiente método:

- Escogemos la página que deseamos mover.
- En la opción „Más“, pinchamos en „Mover página“, y seleccionamos aquella a la que queremos moverla.
- Pinchamos „Mover“

(Google Sites, d, 2008)

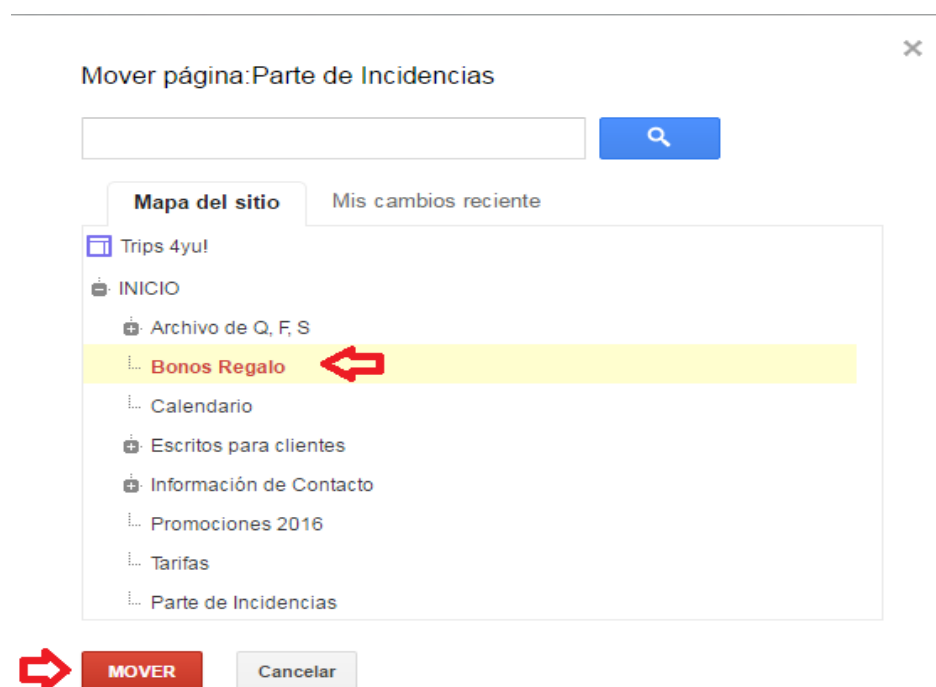
Todo lo anterior se resume en las figuras 27 y 28:

Figura 27: Opción “Mover página” de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

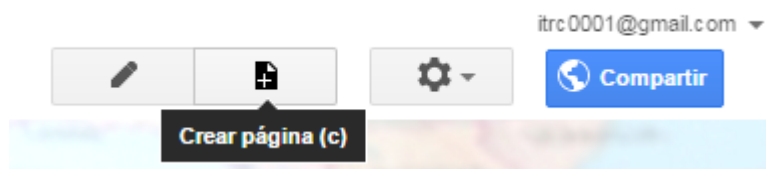
Figura 28: Opción “Mover página”



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

- 3. Creación de páginas/ subpáginas:** Una de las tareas más importante a la hora de realizar una intrawiki es la creación de páginas o subpáginas para la misma. Para llevarla a cabo, deberemos dirigirnos a la opción de „crear página“ y pinchar en ella, tal como se muestra en la figura 29:

Figura 29: Opción “Crear página” de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

A continuación, se abrirá otra página en la que deberemos introducir el nombre de la página que deseamos crear así como la plantilla de la misma.

Por último, seleccionaremos la ubicación, la cual puede estar en el nivel superior, o bien clasificada dentro de la página principal.

Todo lo explicado se resume en la figura 30:

Figura 30: Proceso de creación de una nueva página

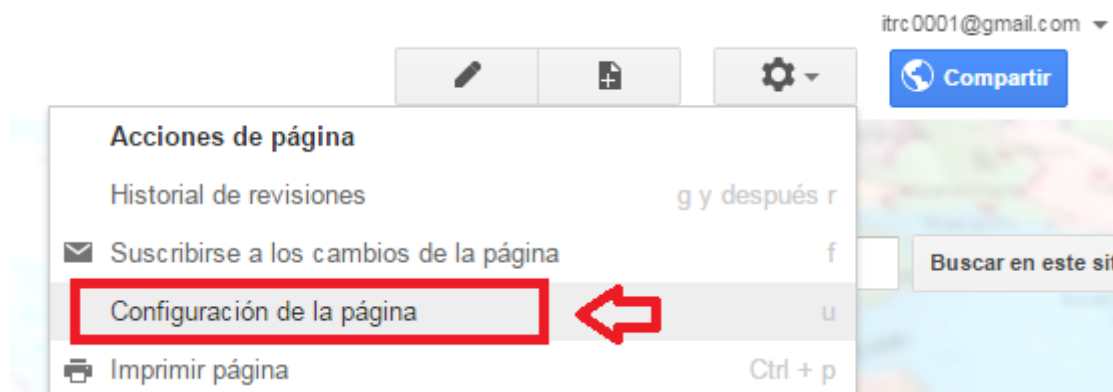
A screenshot of the Google Sites 'Crear una página' form. At the top, there is a red 'Sites' label, a red number '4', and two buttons: 'CREAR' (red) and 'Cancelar' (gray). Below this is a horizontal line. The main heading is 'Crea una página en el sitio: Trips 4yu!'. The form consists of three numbered steps: 1. 'Asigna un nombre a tu página:' with a text input field and the URL '/site/trips4yu/' with a 'Cambiar URL' link. 2. 'Seleccionar una plantilla (Más información)' with a dropdown menu showing 'Página web'. 3. 'Selecciona una ubicación:' with two radio buttons: 'Colocar la página en el nivel superior' (selected) and 'Clasificar la página en INICIO'. Below the second radio button are two links: '» Tu nueva página' and '» Seleccionar una ubicación diferente'.

(<https://sites.google.com/site/trips4yu/system/app/pages/createPage?source=/home>)

4. Edición de páginas creadas: Una vez hayamos creado las distintas secciones de nuestra intrawiki deberemos darle un formato que se adecue a las necesidades que pretenda cubrir para que su utilización sea lo más eficiente posible. Los distintos apartados creados para la intrawiki “Trips 4yu!”, así como la edición de la misma y la elección de la plantilla sería de la siguiente forma:

- **Parte de incidencias:** En este caso hemos utilizado la plantilla “Lista” para confeccionar este apartado. Para ello, debemos pinchar en “Ajustes” y seguidamente en la opción “Configuración de la página”. Aparecerá un cuadro con distintas opciones en el que, en la parte inferior podremos elegir cambiar o no el tipo de plantilla que queramos usar. Seleccionamos y guardamos (figuras 31 y 32):

Figura 31: Opción “Configuración de la página” disponible en “Ajustes” de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

Figura 32: Proceso de selección de plantilla

Configuración de la página

- ☒ Mostrar título de la página
- ☐ Mostrar enlaces a subpáginas
- ☒ Permitir archivos adjuntos
- ☒ Permitir comentarios

Descripción de página

URL de la página

Las URL de la página sólo pueden contener los siguientes caracteres: -, A-Z, a-z, 0-9.

parte-de-incidencias

/home/parte-de-incidencias

Se está usando esta plantilla de página: **Lista** (Cambiar)

GUARDAR Cancelar

(<https://sites.google.com/site/trips4yu/>)

Una vez creada la plantilla, podremos personalizarla en función de los datos que queramos almacenar, para ello clicamos en la opción “Personalizar esta lista”, e iremos introduciendo las diferentes secciones de la misma y finalmente guardamos, tal como sigue en la figura 33:

Figura 33: Opciones disponibles para personalizar la plantilla “Lista” de Google Sites

Personalizar tu lista

Personaliza la lista añadiendo y configurando columnas.

Columnas/campos que deben recopilarse

Fecha	↑ ↓ ×
Persona	
Incidencia	
Importancia	

[Añadir una columna](#)

Detalles de la columna/campo

Nombre de columna:
Fecha

Tipo:
Fecha ▼

Ordenación

Primero ordenar por: Fecha ▼ ☒ Ascendente ☐ Descendente

[Añadir otro criterio de ordenación](#)

GUARDAR Cancelar

(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/parte-de-incidencias>)

Por último, clicamos en “Añadir elemento” con el objetivo de ir introduciendo la información de que se trate (figura 34):

Figura 34: Opción “Añadir elemento” de la plantilla “Lista” de Google Sites

Añadir elemento

Fecha: Seleccionar fecha

Persona:

Incidencia:

Importancia: Poco Importante ▼

GUARDAR Cancelar

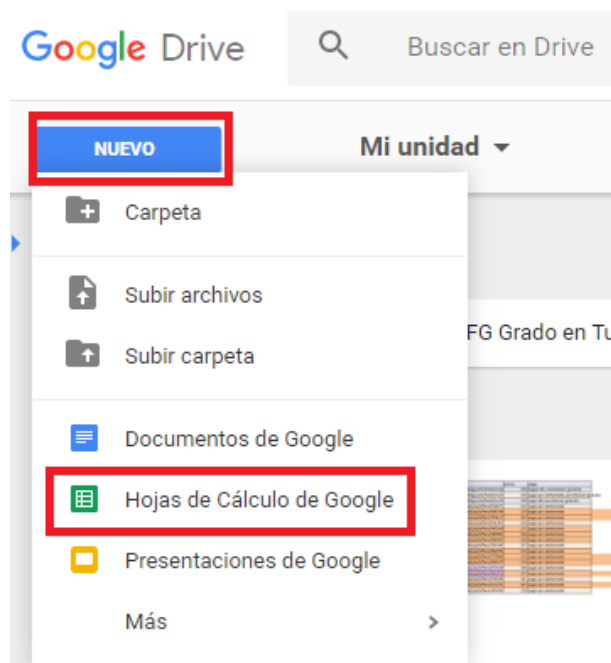
(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/parte-de-incidencias>)

Hemos elegido este tipo de plantilla ya que nos permite observar de forma rápida y simplificada las incidencias ocurridas ordenadas por orden cronológico, quién se encargó de reflejarlas en la wiki y la importancia de cada una de ellas.

- **Promociones:** Para esta sección hemos utilizado la plantilla “Página web” mediante el mismo procedimiento que en la sección anterior ya que para la elección de la plantilla, independientemente de cuál elijamos, el proceso siempre es el mismo. Seguidamente hemos importado una hoja de cálculo previamente creada a través de nuestro espacio de almacenamiento de archivos en Google Drive. (https://www.google.com/intl/es_es/drive/)

El procedimiento sería el siguiente: en primer lugar, accedemos a nuestro Google Drive y creamos el archivo que queramos importar posteriormente. Para ello, deberemos clicar en “Nuevo” y a continuación clicamos en el tipo de documento que queramos importar, en este caso “Hoja de cálculo de Google” (figura 35):

Figura 35: Página inicial de Google Drive del usuario



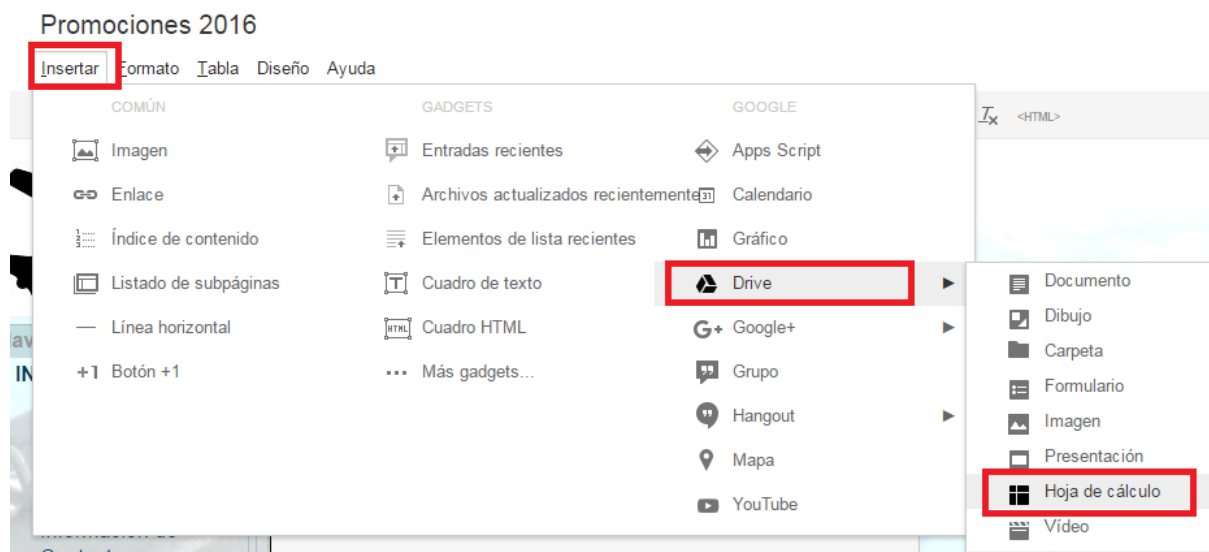
(<https://drive.google.com/drive/my-drive>)

A continuación y, una vez creado el documento, nos dirigimos a la página que deseamos editar y pinchamos en la opción „Editar página“, ya mencionada anteriormente.

Seguidamente, nos dirigimos a la opción „Insertar“, situada en la barra de herramientas y nos dirigimos a la opción „Drive“. Finalmente, en el desplegable escogemos la opción deseada, en este caso „Hoja de cálculo“.

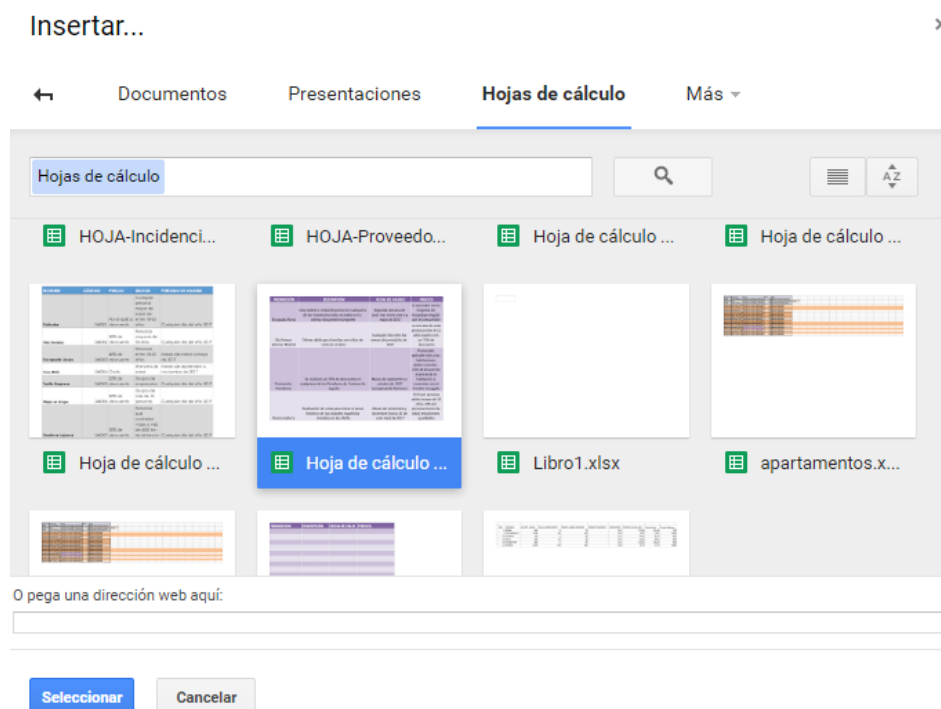
A continuación, se abrirá otra ventana en la que aparecerán los posibles archivos a subir, previamente creados o importados a Google Drive (figuras 36 y 37):

Figura 36: Desplegable “Insertar” disponible en la barra de edición de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/promociones>)

Figura 37: Documentos creados en Google Drive disponibles para insertar



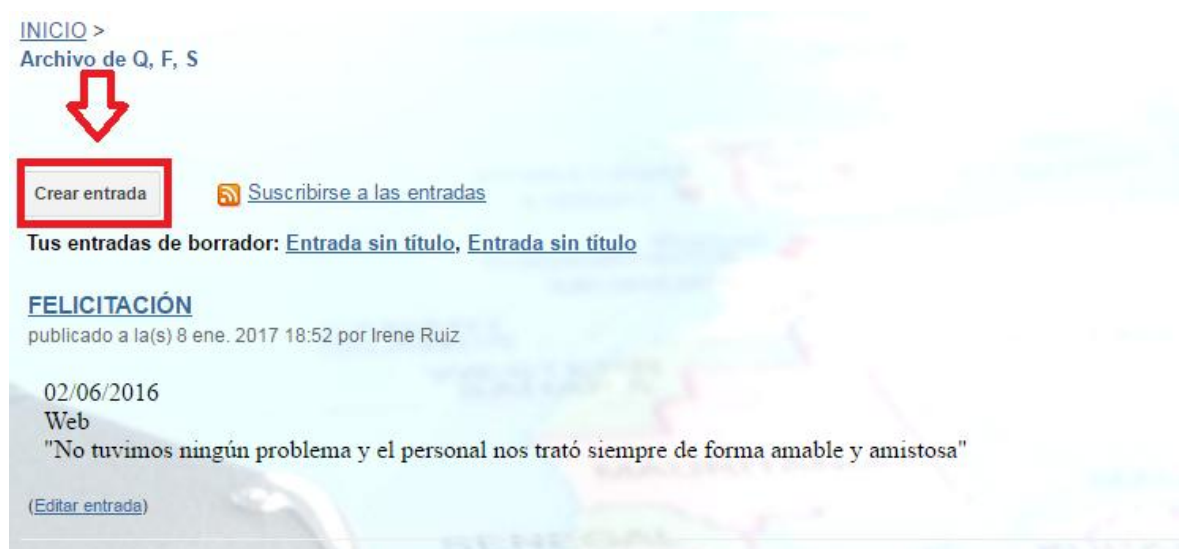
(<https://drive.google.com/drive/my-drive>)

Este procedimiento nos permite tener un documento en el que aparecen de forma detallada y ordenada cada una de las promociones ofertadas por nuestra agencia de viajes, de tal forma que puedan ser consultadas siempre que se requiera.

- **Tarifas:** En este caso el procedimiento es el mismo que el mencionado anteriormente para el apartado de “Promociones”, mediante el importe de una hoja de cálculo que nos permita tener organizada la información de forma eficaz y fácilmente visible.
- **Archivo de Q, F, S:** Para esta parte la plantilla utilizada ha sido la denominada “Anuncios” en la que la estructura es similar a la de un blog, donde el personal de la agencia de viajes anotará las posibles quejas, felicitaciones o sugerencias que hagan los clientes, ya sea en persona, por teléfono o a través de la nuestra página web.

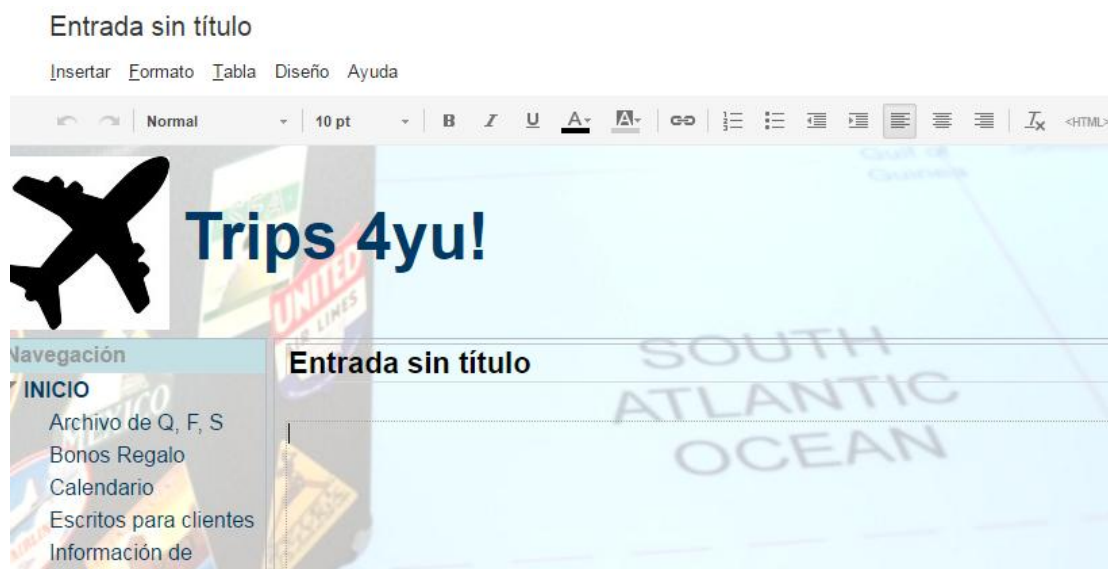
Para crear este apartado nos dirigimos, como en los casos anteriores, a la opción de “Ajustes” y seguidamente a “Configuración de la página”. A continuación, clicamos en “Cambiar” y elegimos la plantilla “Anuncios”. El siguiente paso será clicar en la opción “Crear entrada”, introducimos la información y guardamos, tal como sigue en las figuras 38 y 39:

Figura 38: Opción “Crear entrada” de la plantilla “Anuncios” de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/archivo-de-q-f-s>)

Figura 39: Nueva entrada creada para el apartado de “Archivo de Q, F, S”



(https://sites.google.com/site/trips4yu/home/archivo-de-q-f-s/_draft_post#)

De esta forma nos aseguramos que todo el personal esté al tanto de las opiniones de sus clientes lo más pronto posible para así, en caso de ser una queja o sugerencia, poder actuar de forma rápida para subsanar el error.

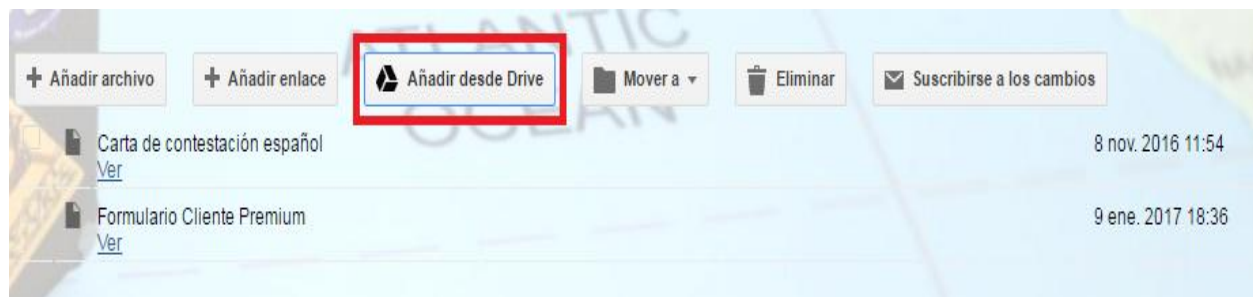
- **Escritos para clientes:** Para ese apartado hemos creado en primer lugar, algo similar a una página de inicio en la que aparezcan los distintos idiomas en los que podemos encontrarnos clasificada la información. Para ello, el proceso sería el mismo utilizado para la creación de la página principal de nuestra intrawiki y a continuación, crearíamos las diferentes subpáginas.

Una vez llevada a cabo esta operación, seleccionamos el tipo de plantilla para este apartado. Esta vez hemos escogido la plantilla denominada “Archivador”. El proceso es en principio, igual que el de los apartados anteriores; nos dirigimos a la opción de “Ajustes” en la esquina superior derecha y seleccionamos “Configuración de la página”. Escogemos la plantilla “Archivador” y guardamos. Este tipo de plantilla nos permitirá subir documentos bien desde nuestra cuenta de almacenamiento Drive o bien desde el propio ordenador.

Seguidamente nos aparecerán varias opciones entre las que nos encontramos “Añadir archivo”, “Añadir enlace”, “Añadir desde Drive”, “Mover a”, “Eliminar” y “Suscribirse

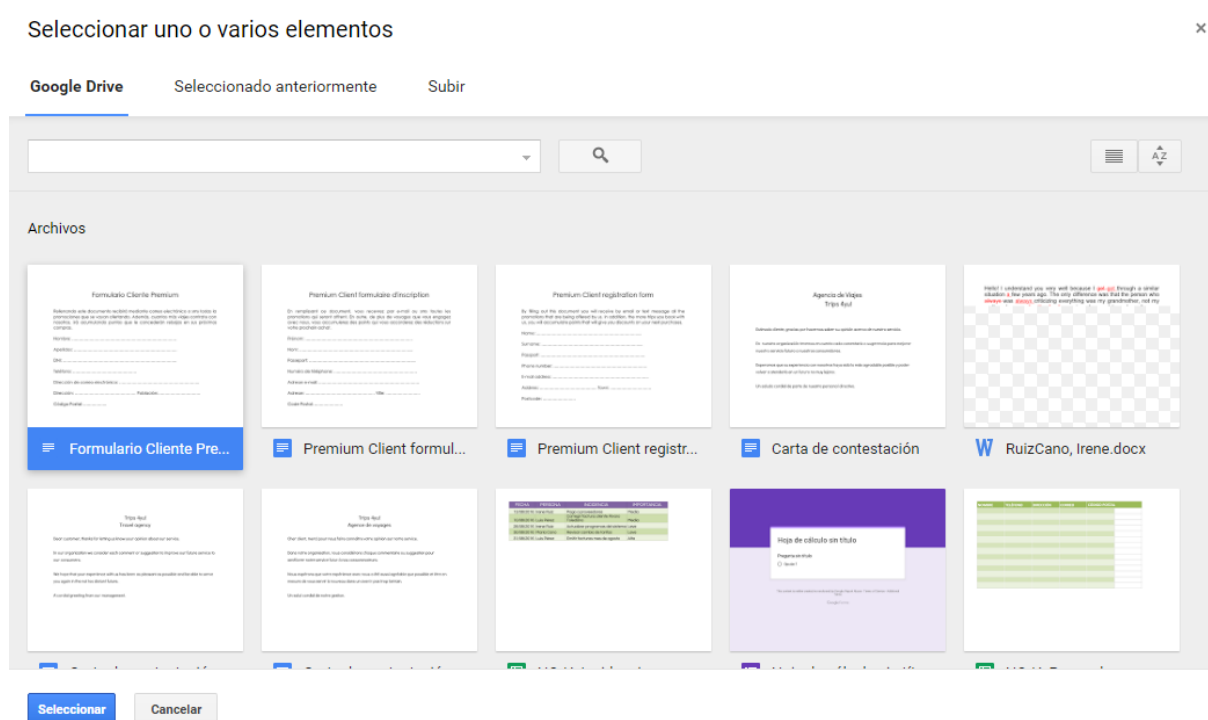
a los cambios”. En nuestro caso, los documentos han sido añadidos desde Drive habiéndose creado previamente, tal como sigue en las figuras 40 y 41:

Figura 40: Opciones disponibles para la plantilla “Archivador” de Google Sites



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/carta-de-contestacion/carta-de-contestacion-espanol>)

Figura 41: Página de Google Drive donde se encuentran los archivos a importar



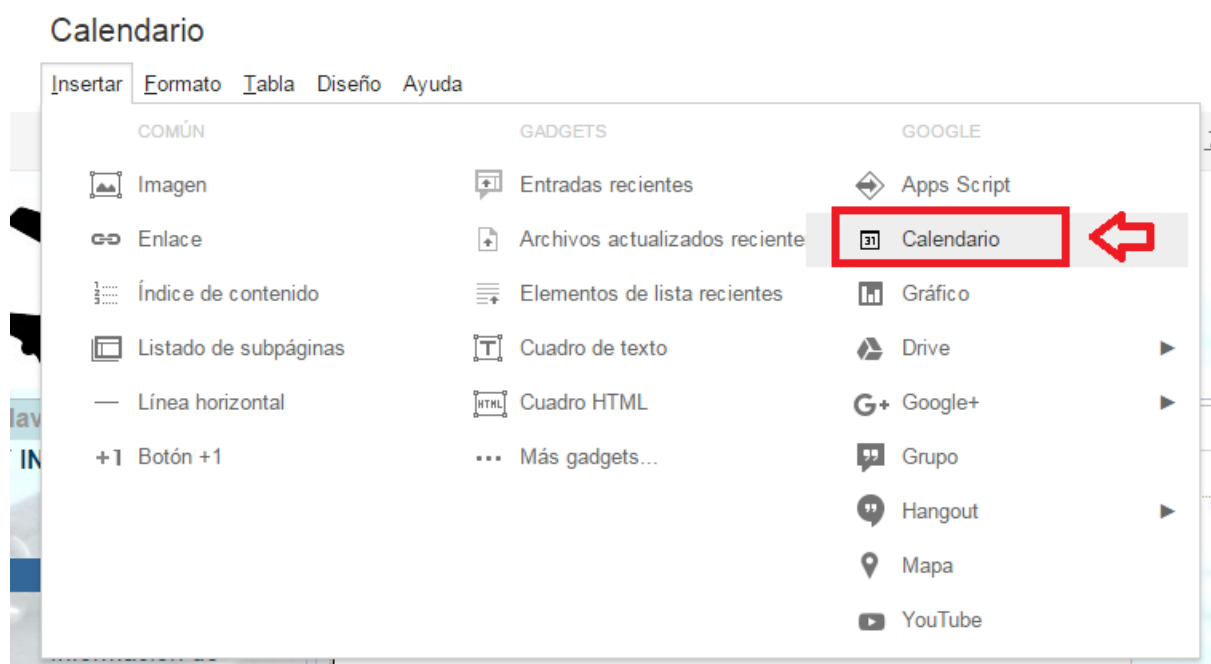
(<https://drive.google.com/drive/my-drive>)

Esta plantilla ha sido seleccionada para esta parte puesto que nos permite añadir varios documentos a un mismo apartado que además, pueden ser descargados por el personal

de la agencia de viajes en el caso de que deban de enviar o archivar los documentos manualmente.

- **Bonos regalo:** Esta parte ha sido creada mediante la plantilla “Página web”. Para ello, debemos dirigirnos, como en los apartados anteriores, a la opción “Ajustes” seguido de “Configuración de la página” y seleccionar la plantilla deseada. Una vez realizado, guardamos e insertamos una hoja de cálculo previamente elaborada a través de nuestro espacio de almacenamiento Drive. En este apartado hemos elegido este tipo de estructura ya que como en casos anteriores, nos permite tener almacenada la información de forma ordenada en un solo documento que pueda ser visible por todo el personal autorizado a ello.
- **Calendario:** En este caso el procedimiento utilizado es muy sencillo. En primer lugar seleccionamos el tipo de plantilla que más se adapta a nuestro apartado. Hemos elegido la plantilla “Página web” ya que ésta nos permite importar directamente un calendario en el que aparezcan los festivos o fechas de interés a nivel nacional y autonómico. El proceso para adjuntar un calendario a nuestra sección sería el siguiente: En primer lugar nos dirigimos a la opción “Editar”, seguidamente pinchamos en “Insertar” y por último, seleccionamos la opción “Calendario”, tal como se muestra en la figura 42:

Figura 42: Desplegable de la opción “Insertar” de la barra de edición



(<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/calendario>)

De esta forma, habremos insertado de forma rápida y simple un calendario que nos mantenga informados acerca de fechas de interés que pueden afectar al volumen de ventas de nuestra agencia viajes.

- **Información de contacto:** En este apartado hemos creado una página principal con las distintas subpáginas que podremos encontrar en él, de igual forma que hicimos anteriormente para el apartado “Escritos para clientes”.

En primer lugar, clicamos en la opción “Editar”, a continuación seleccionamos “Insertar” y finalmente, escogemos la opción “Enlace”. Nos aparecerá una ventana con el mapa de la página y deberemos seleccionar la página a la que queremos que nos redirija dicho enlace. En este caso, las páginas seleccionadas son “Clientes”, “Otros” y “Proveedores”. Una vez realizado el mismo procedimiento para cada una de las diferentes secciones, organizamos y editamos a nuestro gusto hasta que quede correctamente organizado.

A continuación, establecemos el tipo de plantilla que vamos a utilizar para cada una de dichas secciones, en todas ellas hemos escogido la plantilla “Lista” ya que es la que mejor se adapta a nuestros requerimientos, puesto que nos permite ir introduciendo de forma rápida y sencilla las diferentes direcciones, teléfonos y demás datos de cada uno de los clientes, proveedores o servicios de transporte, entre otros.

7. CONCLUSIONES FINALES

A lo largo de este trabajo hemos descubierto qué es el concepto de Wiki y profundizado en él. Concretamente, hemos puesto de manifiesto las ventajas que podría aportar un sistema de este tipo a la organización y gestión de una agencia de viajes surgiendo un término más específico para ello, denominada IntraWiki.

A través de la documentación consultada he concluido que la implantación de una IntraWiki dentro de una empresa puede beneficiar a su actividad enormemente.

A través de la profundización sobre la historia de la Wiki, hemos podido observar cómo con el transcurso de los años y los avances tecnológicos han ido surgiendo numerosos tipos de Wikis, cada uno de ellos con características bien diferenciadas para actividades totalmente

distintas. Por otra parte, hemos descubierto las distintas tareas que pueden realizar así como las ventajas e inconvenientes de su aplicación.

Así mismo, hemos podido conocer los distintos pasos a seguir en la confección de una Wiki así como los aspectos a tener en cuenta si se quiere llevar a cabo la implantación de la misma en una organización. De igual modo, se pone de manifiesto la importancia de una persona que se haga cargo del mantenimiento de la misma y sea capaz de conservar el orden y calidad de la misma.

El objetivo del presente trabajo consistía en determinar si el uso de una Wiki en una agencia de viajes sería adecuado o no, qué beneficios reportaría para la misma, así como la representación gráfica de una IntraWiki basada en este modelo, utilizando para ello la información obtenida a través de la documentación.

En mi opinión, la implementación de IntraWikis que gestionen y organicen la información de la agencia de viajes sería de gran utilidad. Por una parte, los trabajadores de la misma serían capaces de conocer y estar al día acerca de los posibles acontecimientos que sucedan en la misma, tales como cambios en la tarifas, eventos de interés en la región o simplemente datos que puedan ser de utilidad de cara a la actividad de la empresa.

Por otro lado, facilitaría, la comunicación interdepartamental entre los distintos departamentos de la agencia de viajes, pudiendo establecerse una comunicación e intercambio fluidos de información entre los mismos.

8. BIBLIOGRAFÍA

[RECURSO WEB] Ana, (2009, 18 de enero), *Las Wikis, concepto, historia y características de las wikis*. En Blogspot. Disponible on line: <https://wikipiques.blogspot.com.es/2009/01/concepto-historia-y-caractersticas-de.html>

[LIBRO] Collins, Rod, (2013), *Wiki Management : A Revolutionary New Model for a Rapidly Changing and Collaborative World*. Editorial: Amacom Books.

[LIBRO] Daintith, John, Wrigh, Edmund, (2008), *A Dictionary of Computing*, 6th edition. Editorial: Oxford University Press.

[RECURSO WEB] Google Sites, (2008, a), *IntraWiki de la Agencia de Viajes "Trips 4yu!"*. Disponible on line: <https://sites.google.com/site/trips4yu/>

Dirección de correo electrónico para acceder a la IntraWiki: itrctfg@gmail.com

[RECURSO WEB] Google Sites, (2008, b), *Sites.Crea sitios web y wikis de grupos seguros*.

Disponible on line: <https://sites.google.com/>

[RECURSO WEB] Google Sites, (2008, c), *Tutorial Google Sites*. Disponible on line: <https://sites.google.com/site/tutorialsites4/>

[RECURSO WEB] Google Sites, (2008, d), *Web Tutorial De Google Sites*. Disponible on line: <https://sites.google.com/site/webscolaborativas/>

[RECURSO WEB] PBworks, (2005), *PBworks, Online Team Colaboration*. Disponible on line: <http://www.pbworks.com/>

[LIBRO] Porter, Alan J, (2009), *Wiki, grow your own for fun and profit*. Foreword by Abel, The content Wrangler. Editorial: XML Press.

[RECURSO WEB] Wiki Matrix, (2015), *Wiki Matrix, compare them all*. Disponible on line: <http://www.wikimatrix.org/>

[RECURSO WEB] Wikipedia, (2001), *Wikipedia, la enciclopedia libre*. Disponible on line: <https://es.wikipedia.org/>