



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN GERENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN**

**MODELO DE ESPECIFICACIÓN DE CALIDAD PARA
SITIOS WEB UNIVERSITARIOS**

Autor: Rosa Belén Pérez Oliveros

Tutor: Dra. María Angélica Pérez de Ovalles

Año: 2004

RESUMEN

La necesidad de brindar productos y procesos de calidad que garanticen cubrir las expectativas de los clientes en un mercado de interés, ha invadido el día a día de las empresas desarrolladoras de Sistemas de Software. La competencia abierta y global desatada en este ambiente, ha propiciado el auge de modelos para evaluar la calidad de dichos sistemas. Esta situación se presenta hoy en los Sistemas de Software dedicados al Desarrollo de Sitios Web, quienes bajo la novedosa modalidad de marketing e-commerce o e-bussiness, han hecho casi obligatoria, la necesidad de llevar a Internet, la presencia organizacional junto a estrategias y servicios que preveen programas para medir la eficacia de sus recursos. Dado el potencial que representa Internet para las organizaciones de servicios educativos, la presente investigación tiene como objeto proponer un Modelo de Especificación de Calidad para Sitios Web Universitarios, basado en estudios que a nivel nacional e internacional, conjugan especificaciones para asegurar la calidad de los sistemas de software, así como mecanismos para evaluar la eficacia operativa de Sitios Web como estrategia conceptual de e-commerce. El abordaje metodológico sigue el método de Investigación Acción aplicada a los Sistemas de Información. La población son los Sitios Web de las Universidades venezolanas, utilizándose una muestra no probabilística de tipo opinática. Como instrumentos de recolección de datos, se han empleado cuestionarios convenientemente validados, y la metodológica será evaluada con la herramienta DESMET, requisito de la línea de investigación dedicada a la Calidad Sistémica de Software del Laboratorio de Investigación en Sistemas de Información (LISI) de la Universidad Simón Bolívar, en la cual está adscrito este proyecto, por lo tanto, su basamento teórico-práctico sigue el Modelo Sistémico de Calidad de Software (MOSCA) diseñado para medir la calidad sistémica de un proyecto de creación de software (Pérez et al, 2001).

Descriptor: Modelos de Especificación de Calidad, Sitios Web Universitarios, Calidad Sistémica de Software, Investigación Acción, Mosca en la Web, Desmet.