

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	7
3.3. TAREAS EN LAS QUE PUEDE APLICARSE UNA WIKI.....	8
3.4. USOS DE LAS WIKIS	9
3.5. VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL USO DE LAS WIKIS	13
4. CONSIDERACIONES TEÓRICAS DEL PROCESO DE CREACIÓN DE UNA WIKI	17
4.1. SELECCIONAR LA WIKI MÁS ADECUADA.....	17
4.2. ENCONTRAR LA INFORMACIÓN INICIAL PARA LA WIKI.....	21
4.3. SELECCIONAR INFORMACIÓN PARA LA WIKI.....	21
4.4. INTRODUCIR INFORMACIÓN EN LA WIKI	22
4.5. CREACIÓN DE LA NAVEGACIÓN INICIAL Y JERARQUÍAS	23
4.6. REFUERZO SOCIAL.....	24
4.7. FIJAR EXPECTATIVAS PARA LA PARTICIPACIÓN	25
4.8. ¿ESTRUCTURA O CAOS?.....	25
4.9. PRIMEROS PASOS: INDIVIDUAL VS ENFOQUE DE LA COMPAÑÍA.....	26
4.10. MANTENER EL CRECIMIENTO: ALENTAR, NO EXIGIR	27
4.11. SEGUIR RECORDANDO.....	29
5. ASPECTOS DEL MANTENIMIENTO DE UNA WIKI	30
5.1. IDENTIFICAR AL ENCARGADO DE SU MANTENIMIENTO	30
5.2. TAREAS DEL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	31
5.3. MANTENIMIENTO PROGRAMADO	32
5.4. DESARROLLAR UN SENTIDO DE PROPIEDAD	33
6. DESCRIPCIÓN DE LA INTRAWIKI PARA UNA AGENCIA DE VIAJES	34
6.1. DESCRIPCIÓN DE LA INTRAWIKI <i>Trips 4Yu!</i>	34
6.2. PROCESO DE CREACIÓN	35
6.3. FUNCIONAMIENTO DE LA WIKI.....	48
7. CONCLUSIONES FINALES.....	57

8. BIBLIOGRAFÍA 58

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 trascendencia 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.

(A Dictionary of Computing, 6th edition, Daintith, John, Wrigh, Edmund)

El término “Wiki” deriva de la palabra hawaiana “wiki wiki” para “rápido”. El usuario es capaz de participar en el contenido de un sitio web, así como editar contenido de otro usuario usando un navegador web habitual.

El origen de las Wikis está en la comunidad desarrolladores de patrones de diseño, los cuales utilizaron la primera Wiki para escribir distintos modelos de programación. La primera Wiki fue “WikiWikiWeb”, creada por Ward Cunningham, que inventó y dio nombre al concepto *wiki*, y produjo la primera implementación de un servidor WikiWiki para el almacenamiento de patrones del Portland en 1995. En palabras del propio Cunningham, una Wiki es «la base de datos en línea más simple que pueda funcionar».

(Wikipedia)

Las Wikis se han convertido en una técnica muy útil para el rápido montaje y difusión de la "sabiduría colectiva". Además, se han hecho populares a muchos niveles, que oscilan desde pequeñas wikis privadas hasta wikis departamentales o corporativas internas.

Su mayor inconveniente es la posibilidad de realizar cambios inapropiados o mal intencionados. Para minimizar este inconveniente, las wikis conservan listas de cambios recientes y a veces del historial completo de cada página web para facilitar la “comunidad de usuarios” en el descubrimiento y reversión de cambios no deseados. Sin embargo, semejante auto vigilancia ha sido considerada inapropiada para los sitios web altamente expuestos por su enorme y desconocida base de usuarios.

Hay una percepción generalizada de que las Wikis y en particular la famosa enciclopedia online “Wikipedia” son altamente imprecisas. Se trata de un error común basado en la idea de

que si “cualquiera” puede contribuir, la calidad de la información se verá afectada al no haber control editorial.

De hecho, ha ocurrido lo contrario. El contenido publicado no está sujeto a los caprichos, preferencias o incluso prejuicios de un único editor o comité de redacción, este material es revisado por toda la comunidad antes de ser publicado. Como consecuencia de ello, otros expertos en la materia pueden hacer comentarios, cambiar y contribuir de forma rápida y sencilla.

Distintos estudios han probado que el número de “errores por artículo” en Wikipedia es en la actualidad menor que en la venerada “Enciclopedia Británica” y que cuando los errores son detectados estos se corrigen mucho más rápido online que en los volúmenes impresos.

(WIKI, Alan J. Porter)

Una Wiki no es un sitio cuidadosamente cuidado para visitantes ocasionales. En su lugar, busca 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.

(Las Wikis, concepto, historia y características de las wikis, Ana)

Las Wikis son mucho más que una simple colección de páginas web independientes dedicadas a sujetos individuales. Al contrario, forman sitios webs complejos dado que permiten la adición de hipervínculos que enlazan páginas y artículos entre sí.

(WIKI, Alan J. Porter)

El contenido de una Wiki suele tener estructura y formato, los cuales se aplican mediante el uso de algún lenguaje de marcado simple (más sencillo que el lenguaje HTML, usado para crear sitios web tradicionales), o más comúnmente, mediante el uso de un editor de texto integrado en la web. Para aquellos que prefieran usar un lenguaje de marcado, la mayoría del marcado wiki

Los lenguajes de marcado wiki fueron desarrollados para vencer la complejidad inherente del HTML, ya que éste mezcla marcado de contenido y de formato, por lo que puede ser difícil editarlo directamente.

Aunque actualmente no existe una norma internacional para el marcado wiki y los diferentes promotores de las Wikis tienden a usar sus propias variantes, los fundamentos se pueden dominar, por lo general, en menos de una hora.

(WIKI, Alan J. Porter)

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.

Actualmente, sigue habiendo implementaciones de Wikis detrás de los cortafuegos corporativos. No obstante este panorama también está cambiando, existiendo cada vez más y más Wikis disponibles para cualquier usuario. Un ejemplo de esta tendencia puede ser vista en la adopción y uso de wikis por *WebWorks*.

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 así como su fuente predeterminada de información para prácticamente todo.

(Las Wikis, concepto, historia y características de las wikis, Ana)

Las Wikis también están reemplazando a los “web rings”, (un conjunto de webs independientemente creadas, pero unidas a espacios web con un tema similar) y otras agrupaciones similares de sitios web por parte de grupos con intereses especiales. En vez de gente con intereses compartidos creando sus propios sitios web (a menudo duplicando información) y compartiendo enlaces cruzados, estos grupos están creando una Wiki donde las personas puedan compartir información en un depósito central e investigable.

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

Muchos vendedores ofrecen un servicio que aloja tu Wiki en sus servidores. Accedemos a la Wiki a través de la web mediante un inicio de sesión. Otros vendedores tienen versiones de sus propias Wikis que pueden ser descargadas en una máquina local o incluso ejecutarla desde un dispositivo USB.

Usar una Wiki como herramienta personal productiva tiene la ventaja de ser una plataforma independiente del navegador, de tal forma que se puede acceder a ella y usarla desde cualquier máquina y en cualquier lugar.

(WIKI, Alan J. Porter)

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
 - Base de datos privadas
 - Mapas mentales
- **Grupos de tamaño reducido:**
 - Planificación de tareas
 - Almacenamiento de conocimiento
 - Gestión centralizada de mensajes
 - Revisión de documentos
 - Gestión de proyectos
- **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
 - Elaboración y entrega de documentos
- **Sustitución de sitios web:**
 - Sistemas de ayuda y documentación on-line
 - Gestión de congresos
 - Sistemas de gestión de relaciones con el cliente
 - Bases de datos de imágenes
 - Portal web

Stewart Mader, editor del blog “Future Changes” ya desaparecido, argumentaba que las Wikis tienen el potencial de ser tan útiles y necesarias como los emails son a día de hoy y que en un futuro muy lejano daremos su uso por sentado.

(WIKI, Alan J. Porter)

3.4.USOS DE LAS WIKIS

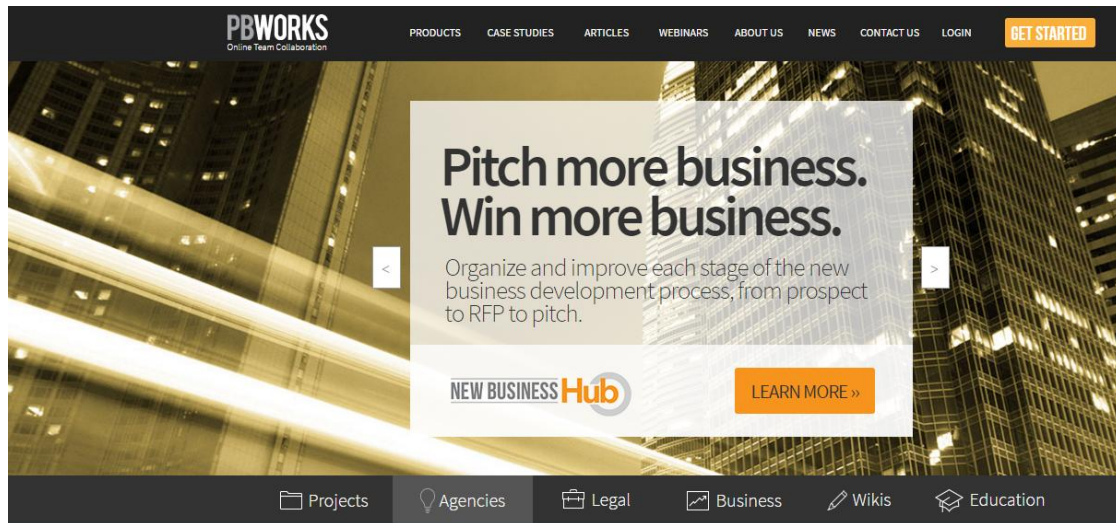
- Planificación/ Colaboración en equipo: Primero y ante todo, las Wikis son herramientas de colaboración. Permitiendo a los miembros de un equipo editar una colección compartida de páginas web proporcionándoles un espacio de trabajo compartido al cual se puede acceder fácilmente desde cualquier ordenador visible a cualquier miembro del equipo con derechos de acceso para ver dichas páginas.

Merece la pena recordar que aunque la Wiki tiene la capacidad de estar tan abierta que literalmente cualquiera puede editarla, raramente es una buena práctica.

Las Wikis trabajan mejor cuando los miembros del equipo necesitan un usuario y contraseña para acceder a la Wiki y cuando diferentes permisos son establecidos dependiendo de las necesidades de cada miembro y el papel del equipo.

Una Wiki bien definida y puesta a punto se convierte en una pizarra en blanco y un espacio de reunión virtual.

Página de inicio de PBworks



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

PBworks es un sistema de edición colaborativo a tiempo real creado por David Weely, con Ramit Sethi y Nathan Schmidt, quienes se convirtieron poco tiempo después en cofundadores. La compañía ofrece funciones básicas de manera gratuita y formas más avanzadas de pago.

(PBworks, Online Team Collaboration)

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

Página de Inicio de Wikipedia

WIKIPEDIA
La enciclopedia libre

Portada | Discusión

Leer | Ver código | Ver historial | Buscar

¡Participa del concurso de edición La Mujer que nunca conociste!
Crea y edita biografías de mujeres.

Bienvenidos a Wikipedia,
la enciclopedia de contenido libre que todos pueden editar.
Acceso seguro · Acceso móvil · Contacto · Donaciones · Libro de visitas

13:51 UTC, domingo,
3 de abril de 2016.
1 248 724 artículos en español.

Participación y comunidad
¿Cómo colaborar? · Bienvenida · ¿Eres profesor o alumno?
Primeros pasos · Contenidos de ayuda
Café · Preguntas frecuentes · Los cinco pilares

Búsquedas y consultas
Portales temáticos · Explorar Wikipedia

Artículo destacado
Un **potencial de acción**, también llamado **impulso eléctrico**, es una onda de descarga eléctrica que viaja a lo largo de la membrana celular modificando su distribución de carga eléctrica. Los potenciales de acción se utilizan en el cuerpo para llevar información entre unos tejidos y otros, lo que hace que sean una característica microscópica esencial para la vida de los seres vivos. Pueden generarse por diversos tipos de células corporales, pero las más activas en su uso son las células del sistema nervioso para enviar mensajes entre células nerviosas (sinapsis) o

Actualidad
Eventos

- 4-9 de abril: Vuelta al País Vasco
- 3 de abril: Tour de Flandes
- 1-3 de abril: Gran Premio de Baréin
- Guerra Civil Siria: Tercera ofensiva de Palmira
- Crisis migratoria en Europa

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

Wikipedia es una enciclopedia online que está compilada y mantenida por sus usuarios mediante una aplicación web wiki. Fundada en 2001, actualmente cuenta con más de dos millones de artículos en inglés y más de nueve millones en todos los idiomas. A pesar de ser muy popular y exitosa, sus estándares de fiabilidad, consistencia y seguridad contra alteraciones maliciosas han sido criticadas.

- Redacción y revisión de materiales: Con los documentos online en la Wiki, cada revisor puede haber hecho cambios directamente en el documento o añadir comentarios que otros puedan haber visto. Permitiendo a todos los revisores ver los cambios llevados a cabo por otros, la duplicación de esfuerzos se verá notablemente reducida.

La mayoría de las Wikis tienen también un cierto grado de gestión de documentos integrado en ellos. Esto significa que puede almacenar diferentes versiones de un mismo documento de tal forma que pueda localizar qué cambios han sido realizados y quién los hizo. Además, puede controlar quien tiene acceso a determinados documentos y dependiendo si solo se pueden leer o tienen permiso para realizar cambios.

El uso de herramientas de gestión de documentos incorporadas en una Wiki permitiría a cualquier versión anterior que se restableciera si fuera necesario.

- Recopilación de las exploraciones de documentos e imágenes para exposiciones: La exposición incluye multitud de fotografías y documentos antiguos, las cuales han sido examinadas para fines de archivo. Colocando las copias electrónicas en la Wiki permitirá

a los miembros del equipo comentar en cuales de ellas usar y cómo deben de ser mostradas en pantalla. Esto puede ayudar a crear una exhibición más coherente.

- Directorio para el equipo, funcionarios de una administración y medios de comunicación locales: Una Wiki es un buen lugar para establecer contactos con el directorio oficial de cualquier equipo, compañía u organización. Cada persona puede mantener su propia información al día y la administración central es rápida y sencilla. El directorio también puede añadir enlaces a los correos de los clientes, páginas web o incluso la página de inicio de una persona en la propia Wiki.
- Un “playbook” para ayudar a organizar eventos: Una Wiki es una excelente forma de almacenar notas de procedimiento e ideas durante la planificación. Esto puede ser usado en años posteriores para revisar y planificar el seguimiento de eventos. Este tipo de captura de conocimiento interactivo en desarrollo evita reinventar la rueda y también hace más sencilla la transición a nuevas personas en el equipo.
- Menos reuniones y correos: Con una Wiki bien diseñada gran parte de la colaboración que se lleva a cabo en las reuniones que consumen mucho tiempo se lleva a cabo en línea. Este método resulta más cómodo para que las personas contribuyan cuando tienen tiempo, en lugar de intentar hacer tiempo. Además, los contribuidores ya no tienen que estar físicamente allí o viajar para acudir a reuniones de planificación. Cuando se llevan a cabo las reuniones son más productivas puesto que gran parte de la preparación del trabajo ya se ha hecho en línea.

Mantener debates abiertos en una Wiki también reduce el tráfico de correos y ayuda a eliminar gran cantidad de subprocesos de correo electrónico donde un único tema puede engendrar múltiples conversaciones paralelas. De hecho, una de las tareas más difíciles a realizar por correo es simplemente organizar una reunión. Publicando fechas y horas sugeridas en la Wiki.

- Comercialización posterior al evento: Se trata de un espacio en la Wiki que también podría haber sido reservado para publicar fotografías, informes de prensa, e incluso algunas entrevistas de estilo "vox pop". Estos actuarían tanto como un registro del evento como algo que podría ser utilizado para atraer el interés hacia el evento del próximo año. Haciendo algunas zonas de la Wiki abiertas a internet, entonces sería indexado por los sistemas de búsqueda. Si una Wiki incluye la función de blog, entonces los sistemas de búsqueda tenderán a clasificarlo alto en los resultados. Una vez más, esto atraerá visitantes y crear conciencia del acontecimiento.

En conclusión, las Wikis pueden ser usadas para todo lo siguiente:

- Espacio de la cultura colaborativa del conocimiento.
- Herramienta de planificación.
- Creación de contenidos, edición y herramienta de análisis.
- Documentos e imágenes de archivo.
- Directorios de contactos.
- Fuente de publicación de un sitio web externo.
- Fuente de medios interactivos.
- Herramienta de planificación de eventos.
- Programador de reuniones.
- Sustitución de correo electrónico.
- Herramienta de marketing.

(WIKI, Alan J. Porter)

3.5. VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL USO DE LAS WIKIS

3.5.1. Ventajas

- **Fácil creación:** La facilidad de configuración puede variar de una Wiki a otra. Algunas pueden ser creadas de forma rápida y sencilla en un escritorio, o incluso en un pendrive para edición personal.

Las configuraciones son realizadas por lo general en menos de una hora para las implementaciones personales y sólo unas pocas horas para una versión corporativa. Algunas Wikis son más complejas y pueden requerir herramientas como bases de datos subyacentes. O tal vez necesite un informático para configurar el servidor web. La investigación previa a la implementación puede servir de ayuda a la hora de determinar la complejidad del proyecto así como estimar los recursos necesarios para conocer sus requerimientos.

- **Uso sencillo:** El uso en la mayoría de las Wikis es intuitivo para cualquiera acostumbrado a la búsqueda en la web. La mayoría suelen incluir una interfaz de búsqueda que convierte una lista de páginas relevantes a las que posteriormente se puede acceder. En el texto, enlaces de otras páginas son mostradas usando enlaces de hipertexto estándar, y muchas Wikis incluyen además una función de ruta de navegación que muestra el camino de una página a otra. Pero antes de su puesta en marcha, se debe de pensar sobre el tipo de

navegación que sus usuarios van a requerir según sus necesidades. Estudiar las formas en las que se accede a la información.

- **Edición simplificada:** La mayoría de las Wikis son fáciles de usar e incluyen un procesador de textos como interfaz de edición que es activada por el usuario pinchando en el botón de “editar”.
- **Fácil de acceder:** Debido a que las Wikis son abiertas y fáciles de usar, cualquier persona de cualquier parte de la organización o compañía tiene permiso de añadir contenido y comentarios. Esto puede contribuir a reducir los cuellos de botella en la producción y permitir una conversación colaborativa y productiva.
- **Facilita la colaboración:** Mediante la reducción de barreras técnicas para permitir la entrada de nuevos usuarios, las wikis fomentan la colaboración. Los equipos pueden trabajar juntos para producir documentos, gestionar proyectos, etc. Los miembros del equipo pueden hacer un seguimiento continuado del proceso y contribuir con sus propios comentarios e ideas.
- **El usuario proporciona contenidos:** Esta es una de las grandes fortalezas de una Wiki y debe ser un factor importante en la puesta en marcha de cualquier Wiki. Nadie conoce su producto o servicio como sus consumidores. Hay algunos que lo usan cada día. Tener una Wiki accesible puede ser una ventaja a la hora de fomentar que el cliente (interno y externo) documente sus experiencias, haga sugerencias, e incluso le haga saber a cerca de los nuevos caminos que han descubierto para usar su producto.
- **Categorización y etiquetado:** La mayor parte de las Wikis permiten usar categorías y etiquetas, características conocidas para muchos desde las herramientas web 2.0 como los blogs. Usar etiquetas y categorías es una forma de proporcionar una técnica de navegación alternativa. Las etiquetas pueden dirigir al usuario a la información que realmente busca en lugar de la que los diseñadores del sistema creen que busca.
- **Control de versiones:** La mayoría de las Wikis incluyen un control de versiones, el cual hasta hace unos cuantos años se requería como una aplicación a parte y generalmente cara especializada de terceros. Una Wiki puede permitir al usuario ver una versión anterior de la página y compararla con la versión actual. Se debe tener en cuenta a quien permitirle disponer de esta funcionalidad y qué criterios de decisión son necesarios conocer antes de retroceder hacia una versión anterior de la página.

Casi todas las Wikis incluyen un campo opcional “razones para cambiar” que se mantiene en forma de metadatos independientes del contenido de la página, pero incluido como parte de su historia.

- **Seguimiento de cambios:** Generalmente las Wikis que apoyan el control de versiones incluyen la función de “cambios recientes” que permite a los usuarios ver qué cambios se han realizado y por qué usuario, a través de la totalidad o parte de la Wiki en un determinado periodo de tiempo.
- **Costes de formación reducidos:** El uso de las Wikis es en gran parte intuitivo y muchas de sus habilidades y técnicas son desarrolladas mediante el uso de un procesador de textos regulares y navegando por la web aplicada a las Wikis. Aún así, han de considerarse sesiones de formación cortas como parte del proceso de ejecución. A menudo esto se hace mejor en sesiones más informales.

(WIKI, Alan J. Porter)

3.5.2. Inconvenientes

A pesar de que las Wikis son una gran herramienta cuyo gran potencial puede mejorar muchos aspectos de su negocio, no son perfectas. Se presentan a continuación algunos de los inconvenientes que deben ser tenidos en cuenta al poner en marcha una Wiki.

- **Cualquier usuario puede editar:** A pesar de que una Wiki abierta fomenta la colaboración, la edición anónima no es siempre una buena idea. Además, puede no querer que cualquiera vea y sea capaz de editar toda la Wiki. Se debe tener en cuenta el uso de inicios de sesión de usuarios. Una vez se haya creado un inicio de sesión y un sistema de homologación, será capaz de controlar los derechos de acceso y edición, y si fuera necesario puede hacer cierto contenido disponible a grupos particulares de usuarios. Ha de tenerse además en cuenta que mientras que algunos controles pueden hacer la administración y control de la Wiki más sencillo, su uso excesivo puede minar la gran naturaleza colaborativa de una Wiki. Hay que recordar que la filosofía de las Wikis es hacer más fácil la contribución y corrección, es mejor (y más sencillo) permitir que los fallos ocurran y después arreglarlos, en lugar de intentar y prevenir errores a través de restricciones excesivas de acceso.
- **Contenidos proporcionados por los usuarios:** 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. Hay que

tener en cuenta cómo se quiere que sus usuarios contribuyan y cómo va a administrar sus contribuciones de forma controlada.

- **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 (aunque algunos podrían argumentar que nada es irrelevante en una Wiki). Hay que considerar cómo se quiere administrar la información y desarrollar algunas técnicas para mantenerla ordenada.
- **Reticencia a contribuir:** No importa cuánto se esfuerce, no será capaz de conseguir que todo el mundo contribuya. Algunas personas tienen una resistencia natural a participar en un foro abierto. Hay que reflexionar sobre qué porcentaje de usuarios registrados contribuyen o editan contenido que se cree que será un punto de referencia para el éxito.
- **Costes de mantenimiento:** Para que una Wiki sea útil, debe ser correctamente cuidada. Las tareas de mantenimiento incluyen la administración de usuarios, limpieza, organización estructural, localización y organización de páginas huérfanas, etc. Hay que ser consciente de quién será el responsable del mantenimiento de la Wiki y cómo conseguirá los recursos necesarios para ello. Empresas u organizaciones con experiencia en el mantenimiento de un sitio web tradicional y estático descubrirán que el mantenimiento de la Wiki conlleva mucho menos trabajo, pero aún así se requieren recursos para su mantenimiento.
- **Tiene que escoger una Wiki:** Las características y funciones varían de una Wiki a otra. Necesita hacer algunas búsquedas para decidir qué Wiki se adapta mejor a sus necesidades. Deberá además establecer una vía de migración para sus datos en caso de que decida cambiarse a otro formato Wiki en una fecha posterior.

(WIKI, Alan J. Porter)

4. CONSIDERACIONES TEÓRICAS DEL PROCESO DE CREACIÓN DE UNA WIKI

4.1. SELECCIONAR LA WIKI MÁS ADECUADA

Una de las principales dificultades a la hora de escoger una Wiki es que hay muchas disponibles. Tampoco ayuda el hecho de que no exista ningún estándar de mercado, lo cual impide realizar fácilmente la migración de una Wiki a otra.

A pesar de la aparente gran cantidad de opciones Wiki existentes, algunas están emergiendo como líderes de mercado y que sólo necesita una pequeña cantidad de tiempo para establecer que Wikis se ajustan mejor a una aplicación particular.

Se deben considerar las necesidades de cada negocio. Mirar alrededor y ver qué Wikis han usado otras personas para solventar problemas similares. Preguntar por qué han elegido esa solución y qué alternativas han considerado. También estar seguro de que no entra en conflicto o incluso duplica esfuerzos en otras partes de la compañía.

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 luego unirse y hacer preguntas.

(Wiki Matrix, Wiki Matrix, compare them all)

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

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, características comunes, características especiales, enlaces, sintaxis, facilidad de uso, formatos de salida y apoyo de medios. La página mostrará además cualquier alerta de seguridad conocida, un enlace a un foro donde puede investigar y hacer preguntas, y quizá lo más importante, un listado de otras Wiki que son comúnmente comparadas con aquella que estamos considerando.

(Wiki Matrix, Wiki Matrix, compare them all)

A continuación se muestra una imagen de la página de inicio de Wiki Matrix:

Página de inicio de WikiMatrix

The screenshot shows the WikiMatrix homepage with the following sections:

- Navigation Bar:** Home, Choice Wizard, Consultants, Search, Markup, Compare, Docs, Wiki Events, Statistics, Forum, Register, Login, Advertise, About.
- Choose:** Find the Wikis that match your personal needs: Just answer a few questions in the Wiki Choice Wizard or create a customized Search.
- Compare:** Compare the Wikis of your choice in a comfortable side-by-side table. Just select them on the left and click the button.
- Get Help:** Use the forum to talk to other Wiki users, ask questions and discuss everything Wiki. Or find professional support in the Consultant Marketplace.
- Random Wiki:**
 - MoinMoin**: MoinMoin is an advanced, easy to use, fast and modular Wiki engine written in Python. It has a large community of users and because Python is so easy and nice to use, it also has lots of people writing extensions for it.
- Recent Posts:**
 - WIKER LIBS (babab Singh, 21.6.)
 - Dial +1 844 204 1044 Inuit child books - (williams, 21.6.)
 - Dial 1 855 999 8045 Microsoft HTML/IO - (williams, 21.6.)
 - Call +1 855 999 8045 AOL Email Technica - (williams, 21.6.)
 - CALL NOW+1-855-999-8045 FOR NORTON SECU - (williams, 21.6.)
 - Dial +1 855 999 8045 For Mac OS X Techn - (williams, 21.6.)
 - Call +1 855 999 8045 Comcast Email Tech - (williams, 21.6.)
 - Call Now +1 "855" "999" "8045" yahoo Em - (williams, 21.6.)
 - Dial 1 855 999 8045 Microsoft Outlook C - (williams, 21.6.)
 - Dial 1 855 999 8045 Epson Printer Techn - (williams, 21.6.)
 - Help Support +1-855-999-8045 Canon Prin - (williams, 21.6.)
 - Get Fix @1 855 999 8045 Brother Printer - (williams, 21.6.)
 - Get Help+1 855 999 8045 HP Printer Tech - (williams, 21.6.)
 - 1 800-981-5864 Mailwarebytes AntiMalware - (dharar, 19.6.)
 - ? 1800-981-5864-Haivaarebytes Premium co - (dharar, 19.6.)
- Statistics:**
 - Number of Wikis: 141
 - Most recently updated: Traction Teampage (2015-06-19)
 - Most compares: MediaWiki (42182), DokuWiki (36708), WikiMatrix (14547)

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

Si tenemos una lista de Wikis que desea comparar, podemos seleccionarlas simplemente desde la lista en la página principal, pinchando en el botón de “comparar” y se nos mostrará una comparación una al lado de la otra.

(Wiki Matrix, Wiki Matrix, compare them all)

Seguidamente, añadimos dos capturas en las que aparecen la columna de Wikis de comparación mencionada anteriormente¹, así como la tabla en la que se muestran las distintas características y propiedades de cada Wiki²:

1. Opción Comparar



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

2. Lista de propiedades

Feature Comparison				
	Show flagged only	Hide features that are equal in every Wiki		
General Features				
Version	6of5 Wiki	alphawiki	Aneuch	
Last Release Date	2015-10-01	06/12/2013	2014-11-21	2010-12-13
Author	Hans-Peter Seitz	marty alain	Aaron Graves	Antoine Walter
URL	www.6of5.com	epsilonwiki.free.fr	www.aneuch.org	www.anwiki.com
Free and Open Source	No	Yes	Yes	Yes
License	Commerical	GPL	BSD	GPL 3
Programming Language	Java	PHP+Javascript	PERL	PHP
Data Storage	Database	Files	Files, DB	Files, DB
License Cost/ Fee	please contact MYPRO Consulting for more information	0	Free	0
Development status	Mature	Mature	Beta	Mature
Intended Audience	Intranet, Private	private users, small teams	Any	Designed for multilingual contents and/or st
System Requirements				
Operating System	Any OS supporting Java 5 or greater	probably every OS	Any	Linux, Windows, probably others
Root Access	No	Yes	No	No
Webserver	Tomcat, Servlet 2.5+	Apache with PHP support	Any (only tested on Apache)	Apache, probably others with PHP support
Other Requirements	Java 5			
Datastorage				
Text Files	No	Yes	Yes	No
MySQL	Yes	No	No	Yes
PostgreSQL	No	No	No	No
Oracle	No	No	No	No
SQLite	No	No	No	No
BerkeleyDB	No	No	No	No
RCS	No	No	No	No
Other	HSQldb 1.8+	None	None	Extensible to any datastorage by implement
Security/Anti-Spam				
Page Permissions	Yes	Yes	No	Yes
ACL	Yes	Yes	No	Yes
Authentication Backends		No	Simple	Extensible to any authentication backend by
Host Blocking	No	No	Yes	No
Mail Encryption	No	No	No	No
nofollow	No	No	Yes	No
Blacklist	No	No	Yes	No
CAPTCHA	No	No	Yes	Yes

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

Wiki Matrix ofrece además un asistente de selección que nos guiará a lo largo del proceso de selección y comparación mediante la realización de una serie de preguntas relacionadas con la funcionalidad requerida.

A continuación, mostramos el asistente que no ayudará a la hora de elegir la Wiki más adecuada a nuestros propósitos y necesidades:

The screenshot shows the WikiMatrix website interface. At the top, it says 'Compare them all!' with icons for Wikis, Forums, Podcasters, and Weblogs. The main header includes the WikiMatrix logo and navigation links like Home, Choice Wizard, Consultants, Search, Markup Compare, Docs, Wiki Events, Statistics, Forum, Register, Login, Advertise, and About. The 'Compare' section on the left has a 'compare' button. The 'Wiki Choice Wizard' is active, showing 'Page History' as the current step. It explains that page history is a basic feature not available in all Wikis and is crucial for publicly editable Wikis to revert spam and vandalism. The question 'Do you need a page history?' has two options: 'A history isn't needed' (selected) and 'Yes, a page history needs to be available'. 'Previous Step' and 'Next Step' buttons are at the bottom.

<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 serían Wikispaces, Google Sites o Zoho Wiki, entre otras.

4.2. ENCONTRAR LA INFORMACIÓN INICIAL PARA LA WIKI

En cualquier caso, la implementación de una Wiki debe ser vista como cualquier otro proyecto de implementación de software, esto es, será imprescindible sentar las bases de la Wiki antes de empezar a diseñarla. Así, puede parecer que la mejor forma de abordar la creación de una Wiki es empezar de cero y sólo cargar nueva información a la Wiki una vez el proyecto esté en marcha. Sin embargo, este enfoque necesitará tiempo para desarrollar una masa crítica de información, hasta tal punto que un elevado porcentaje de usuarios puede haber dejado de usar la Wiki porque “no pueden encontrar nada útil”.

En la mayoría de los casos, existirá suficiente contenido en una organización capaz de proporcionar beneficios inmediatos si son importados a una Wiki. No obstante, se ha de ser cauteloso pues cuando se importa contenido existente a una Wiki hay una tendencia a incluir demasiado. Esto conlleva a que los usuarios iniciales pueden encontrar difícil encontrar la información que quieren y consecuentemente dejan de usar la Wiki.

Es mejor empezar con un pequeño conjunto de información y dejar a los usuarios descubrir qué falla y preguntar por ello para ser incluido. Esto también da la sensación a los usuarios de ser los dueños de la información, ya que se sienten responsables de su inclusión.

(WIKI, Alan J. Porter)

4.3. SELECCIONAR INFORMACIÓN PARA LA WIKI

En primer lugar hay que buscar contenido al que cualquier miembro de la comunidad tenga necesidad de acceder y que sea actualizado de forma regular. Esto podría ser contenido específico del proyecto, tales como los informes de progresos semanales o podría ser una información más general, como una lista de empleados o de la política de recursos humanos y procedimientos documentados.

También considerar cargar las guías de estilo y documentos de gestión de proyectos que utiliza con regularidad.

Si la Wiki está siendo utilizada para controlar un proyecto en particular, hay que asegurarse de cargar toda la información y documentos más relevantes.

(WIKI, Alan J. Porter)

4.4.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 problema.

Quizás el modo más obvio sería seleccionar la información que se quiere importar y simplemente copiarla y pegarla desde los documentos de origen en la Wiki que anteriormente se haya creado. El inconveniente de este enfoque, además del gran tedio que supone esta tarea, es que los programas de procesador de textos generalmente utilizados para crear la fuente de información (como Microsoft Word) fijan su propio código de formato oculto en el contenido. Puede no ser visible para el usuario, pero permanece con el contenido. Lo más probable es que este formato oculto no sea adecuado para la presentación online en la Wiki. De modo que se tendrá que limpiar todo el texto importado examinando el código fuente subyacente.

En lugar de cortar y pegar, otra posibilidad sería volver a escribir la información requerida directamente en la Wiki. De nuevo, será una operación tediosa y que requiere una gran cantidad de tiempo, lo que además incrementa el riesgo de cometer errores en la información que se está copiando. Para preparar la información reescrita para la presentación online, se deberá aplicar manualmente el formato mediante el uso del editor interactivo de la Wiki o a través de la aplicación manual de código de marcado wiki.

Otra opción es introducir contenido existente en la Wiki: cargar los documentos originales en la Wiki tal y como son y adjuntarlos a la página Wiki. Algunas Wikis pueden exponer el contenido de los documentos adjuntados directamente en la página Wiki, siempre y cuando el documento esté en uno de los contenidos soportados (normalmente PDF, Microsoft Word, Excel y PowerPoint). Esto significa que las personas que visualizan el contenido pueden verlo directamente en la web, si necesidad de tener Microsoft Office instalado en sus ordenadores. Esto también significa que se puede posponer la conversión del contenido al formato original de la Wiki hasta que los necesite.

En algunos casos, todo el proceso de importación para rellenar una Wiki puede estar automatizado mediante el uso de herramientas de conversión de contenido comercial. Hay varios disponibles que convertirán desde un contenido específico a una wiki específica (por ejemplo, desde Word a Confluence). Algunos proveedores ofrecen productos que convierten contenido desde una gran variedad de fuentes (o incluso combinando fuentes diferentes) a una selección de las plataformas Wiki más populares. Estas herramientas más sofisticadas a menudo incluyen características para predeterminar características de diseño, estructura e incluso ayudas para la navegación.

Cuando creamos una nueva Wiki y empezamos a llenarla de información, no puede haber una tendencia a sobrecargarla en la medida en que, como se mencionó anteriormente, se puede tanto confundir como intimidar al nuevo usuario.

(WIKI, Alan J. Porter)

4.5.CREACIÓN DE LA NAVEGACIÓN INICIAL Y JERARQUÍAS

Inicialmente, no se debe imponer una jerarquía compleja de la información. Se debe empezar con una estructura abierta y plana que permita a los usuarios desarrollar sus propias jerarquías a medida que añaden o trabajan con el contenido. No pasará mucho tiempo antes de que un modelo de navegación impulsado por la comunidad física refleje la forma en la que la gente realmente trabaja y organiza la información.

Esta estructura impulsada por la comunidad requerirá gestión y limpieza.

Una estructura tradicional basada en lo que alguien piensa que se debería hacer, en lugar de lo que se está haciendo actualmente, pueden conducir a la frustración y es contraria al modelo abierto de la Wiki. Por su propia naturaleza, la wiki debe reflejar la naturaleza y necesidades de la comunidad.

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, por lo menos al principio, con algún tipo de estructura forzada. El truco es sopesar las necesidades con la capacidad de la Wiki y los beneficios que puede traer. Lo bueno de las Wikis es que uno puede, si fuera necesario, remodelar y reorganizar la estructura para reflejar las necesidades y comportamientos de las comunidades con el tiempo.

Para muchos, el paradigma consiste en encontrar el método de organización más conocido y cómodo. Parece natural que debamos navegar usando tablas de contenido estructuradas e índices. Sin embargo, ello no refleja la forma en la que la gente más “concienciada digitalmente” trabaja.

No importa los progresos que se hayan realizado en otras áreas, cuando se trata de compartir y enviar información seguimos obsesionados con las antiguas formas de pensar. La llegada del envío digital de información, como las Wikis y los libros electrónicos, está siendo anunciada como una revolución en la forma de pensar, pero a menudo las tecnologías se presentan como un nuevo paquete brillante para las mismas viejas ideas.

(WIKI, Alan J. Porter)

4.6.REFUERZO SOCIAL

El refuerzo social puede ser una herramienta poderosa para incentivar el uso y adopción de las Wikis. Si una conversación de pasillo genera una buena idea u observación, en lugar de finalizar la conversación con un “mándame un correo electrónico con eso”, considerar decir, “ponlo en la Wiki para que todo el mundo pueda echar un vistazo y comentar”. Este enfoque elimina el “agujero negro” de los correos electrónicos donde el emisor no tiene la seguridad de si el contenido actuó en las ideas. Después de que alguien haya publicado algo útil, comentarios verbales o incluso un rápido “buen Wiki post”, puede hacer que el publicador sienta que sus contribuciones fueron leídas y valoradas.

También es importante que las personas que implementan y fomentan el uso de la Wiki sean participantes activos. Pedir a los demás que usen algo que uno mismo no usa es una fórmula infalible para el fracaso. Los altos directivos que quieren promover una Wiki deben participar en ella por sí mismos. Una Wiki sólo tendrá éxito si los patrocinadores principales participan.

Las Wikis son por naturaleza redes sociales, y como todas las redes sociales, crecen y funcionan mejor a través de recomendaciones. Es recomendable reunir historias sobre cómo las Wikis hacen más sencilla, tanto para personas como para equipos, la consecución de sus objetivos. Animar a las personas a compartir esas historias. “Lo he descubierto en la wiki” debe convertirse en un eslogan para la sociedad.

(WIKI, Alan J. Porter)

4.7.FIJAR EXPECTATIVAS PARA LA PARTICIPACIÓN

Una de las mayores razones para implementar una wiki es que es un entorno de edición compartida. Esto genera la expectativa de que la sociedad participará mediante la adición o edición de contenido así como al comentar en ella. Sin embargo, a la hora de implementar una Wiki se deben tener expectativas reales del nivel de actividad y contribución del usuario.

En la mayoría de los casos se da poca importancia al nivel de participación del usuario antes de que el proyecto empiece, lo cual puede condenar dicho proyecto al fracaso.

En realidad, los niveles de participación varían considerablemente y se deben ajustar las expectativas en consecuencia. Cuanto más delimitada esté la organización, más posibilidades habrá de observar los niveles de participación más elevados. Esto es especialmente cierto para las Wikis destinadas al uso por los propios empleados de una empresa o corporación.

Fijar expectativas acerca del nivel de participación basado en la experiencia de la organización puede ayudar a determinar objetivos más realistas en relación a los criterios de implementación de Wikis.

(WIKI, Alan J. Porter)

4.8.¿ESTRUCTURA O CAOS?

Una de las primeras preguntas en la ejecución de una Wiki es cómo configurar la estructura para la información que va a contener. Hay una creencia común de que la naturaleza abierta inherente a la Wikis llevará inevitablemente al caos. En algunos casos, no se aleja demasiado de la realidad, por lo que quizá la mejor pregunta que hacer será qué nivel de caos puede soportar la organización.

Debemos recordar que las decisiones sobre la facilidad de uso, navegación y estructura vendrán determinadas por la organización. Cuánto más flexible sea la organización al inicio, será más probable que su estructura sea más eficiente y evolucione. Forzar una estructura a que encaje, tanto la propia como un modelo tradicional de otra compañía, limitará la efectividad de la Wiki y le arrebatará gran parte del valor que viene de un ambiente de entidad colaborativa.

Como se ha dicho anteriormente, un cierto grado de caos es inevitable en las primeras etapas de ejecución de cualquier Wiki exitosa.

Cualquiera que sea el nivel de caos que se decida soportar, 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 la Wiki es que no hay reglas”.

Mientras que muchos pueden estar de acuerdo con esta frase, algunos se oponen. La idea de caos total y libertad de entrada era opuesta a su naturaleza y cultura. En tales casos, puede crearse una estructura mínima inicial para poder tener algunas directrices para los contribuyentes.

En la práctica, la mayoría de colectivos preferirán al menos algunas pautas básicas y plantillas para un sistema totalmente abierto. Este tipo de gobierno se basa en la confianza implícita de ambos, la Wiki y el contenido. Dicho autogobierno, además fomenta el buen comportamiento dentro de la organización.

Hay que tener en cuenta que la estructura que la organización requiere puede no ser la única que se cree que necesita. Siempre que se ejecute incluso una mínima estructura, debemos asegurarnos de supervisarla por si se producen patrones emergentes y estar preparados para adaptarnos en consecuencia.

(WIKI, Alan J. Porter)

4.9.PRIMEROS PASOS: INDIVIDUAL VS ENFOQUE DE LA COMPAÑÍA

Una vez hayamos decidido qué necesita una Wiki y haber desarrollado un planteamiento para la estructuración de la información, ¿cómo conseguimos que la gente contribuya a aportar contenido?

Un enfoque recomendado es el personal. Hoy en día casi todo el mundo está familiarizado con el concepto de tener una página principal en sus redes sociales, como Facebook, para publicar información, fotografías, etc. Cuando creamos una Wiki, crear una plantilla de “página principal” y unos cuantos ejemplos individuales pueden usarse para crear su propio entorno. Darle a cada persona una sección en la Wiki proporciona un lugar seguro para experimentar y acostumbrarse a editar y contribución.

Algunas cosas que la gente puede querer poner en su página principal pueden ser:

- Fotografías
- Breve biografía personal

- Lista de aptitudes y competencias
- Localización de su oficina
- Información de contacto
- Información sobre horarios
- Enlaces a sitios web personales externos

Una Wiki profesional, empresarial no es un sustituto de Facebook u otras redes sociales externas, por lo que publicar fotos de las vacaciones, fotos del perro, etc, puede no ser del todo apropiado. Lo que se considerará apropiado será, como otros aspectos de la Wiki, lo determinará la cultura de la comunidad. No se debe dictar lo que debe ser incluido; hay que tener en cuenta que una página principal es un espacio personal.

Una página principal puede ser aplicada fácilmente tanto a un proyecto grupal, como a un departamento o cualquier otra agrupación de la comunidad que se desee. Pero siempre hay que recordar que los contribuyentes de la Wiki son individuales, permitiéndoles cierto grado de identidad individual que los conducirá a conseguir un sentido de la participación y pertenencia.

Se trata de experimentar, mezclar diferentes técnicas, probar ideas distintas y ver qué pasa, es igualmente importante, lo que no pase, pues resonará con la comunidad de la wiki. No se debe intentar una sola técnica y abandonar la Wiki porque no funcionaba. Requiere un cierto tiempo construir una masa crítica de contenido de usuarios y contribuyentes.

(WIKI, Alan J. Porter)

4.10. MANTENER EL CRECIMIENTO: ALENTAR, NO EXIGIR

El estímulo es también una metodología viable para crear y mantener el uso de una wiki. Para motivar a alguien al uso de una Wiki, se debe ser genuino en los motivos. El simple mandato de una Wiki que no le preocupa en realidad o que sabe que no tendrá aceptación cultural de los beneficios potenciales, conducirá al fracaso.

No sólo hay una técnica de motivación, como con otros aspectos de la ejecución de la Wiki, se trata de más de sociología que de tecnología. Diferentes técnicas funcionan mejor con diferentes personas y personalidades. La verdad es que no se suele usar una combinación de métodos diferentes originar los mejores resultados. Sin embargo, la única verdad primordial

es que el sentido del entusiasmo y la participación de las personas que abogan por el uso de la Wiki es esencial.

El estímulo grupal es quizás el más efectivo. La experiencia ha demostrado que el crecimiento de la Wiki en las primeras etapas puede ser exponencial como otras viendo los beneficios ganados por los primeros usuarios. La tasa de crecimiento se ralentizará al igual que el porcentaje de contribuyentes alcanzará su nivel natural por la comunidad en cuestión. Aun así, la influencia del grupo puede ayudar a difundir el uso de la Wiki en otras áreas funcionales.

La recomendación oral es uno de los métodos más simples y efectivos de fomentar el uso de las Wikis. Un reconocimiento verbal que alguien hay publicado en la Wiki refuerza el sentido de valía de esa persona en la organización. Este tipo de retroalimentación es a menudo escuchado por otros contribuyentes potenciales y puede aumentar la sensación de que también deberían participar en la Wiki.

El refuerzo verbal puede ser utilizado con otras técnicas de reconocimiento, como la mención a contribuyentes durante una reunión de equipo o enviando un breve correo diciendo “buen artículo”. Este tipo de actividad crea el reconocimiento de que el esfuerzo de añadir información a la Wiki ayuda, no sólo al individuo, sino también a toda la organización. En algunos casos, como una Wiki de una organización de usuarios software, es posible que desee reconocer contribuyentes frecuentes y de calidad al otorgarles algún título especial o rango. Esto puede ser visto por otros usuarios como una meta a la que aspirar y puede fomentar una mayor participación.

Otra gran manera de hacer que la gente participe es proporcionando una respuesta visual sobre la actividad de la Wiki en un lugar en el que todos los potenciales contribuyentes puedan verla fácilmente.

Algunas ideas incluyen lo siguiente:

- Publicar estadísticas sobre el uso de la Wiki en forma de gráficos que puedan ser compartidos en reuniones de equipo, publicados en tableros de anuncios o enseñados a la alta dirección para obtener su aceptación si fuera necesario.
- Publicar capturas de pantalla mostrando la actividad reciente o últimas actualizaciones. Seleccionar un momento en el que se ha añadido algo interesante o relevante para el equipo en su conjunto. Imprimirlo y mostrarlo en un tablón de anuncios. Dicha actividad

puede generar el efecto de hacer que las personas que aún no hayan contribuido sientan que se están perdiendo algo valioso.

- Presentar una lista de las publicaciones más comentadas en la página principal, lo cual fomentará la realización de comentarios y estimulará el debate.
- Seleccionar una publicación para que sea la “publicación de la semana”, o algo similar, y exhibirla en la página principal de la Wiki. Esto infundirá una sensación de orgullo y pertenencia.

La mejor manera de conseguir que la gente use y contribuya en la Wiki es hacerlo uno mismo, y no solo en el inicio. El compromiso debe ser continuo. Si los usuarios notan que la persona responsable de la Wiki deja de usarla, ellos lo harán también. Predicar con el ejemplo sigue siendo la mejor forma de hacer que otras personas participen.

(WIKI, Alan J. Porter)

4.11. SEGUIR RECORDANDO

El refuerzo a través de la repetición es otra forma de hacer que la gente use una Wiki. Una vez se declara que la Wiki es el lugar predilecto para ciertas actividades y contenido, es necesario atenerse a ese proceso.

Lo que significa que al principio se tendrá que tomar la información enviada por correo electrónico y transcribirla a la Wiki. Sin embargo, hacer del “ponlo en la Wiki” un refrán repetitivo en la organización puede conllevar que, en ocasiones, que la wiki se convierta en el destino automático para la información. Lo que también tiene el beneficio adicional de la reducción drástica de contenido de la bandeja de entrada del correo electrónico.

Hasta el 60% de los documentos de la empresa acaban como archivos adjuntos (muchos sin abrir). Poner las cosas en un lugar central en la Wiki facilita su localización. También ayuda a recuperar información, ya que la wiki debe estar respaldada.

Si se utiliza la máxima de “Si no está en la Wiki, no existe”, hará de la Wiki el lugar predeterminado de registro, por lo que su uso y contribución irán a continuación.

(WIKI, Alan J. Porter)

5. ASPECTOS DEL MANTENIMIENTO DE UNA WIKI

5.1. IDENTIFICAR AL ENCARGADO DE SU MANTENIMIENTO

Una de las excusas más frecuentes para no implementar una Wiki es que necesitan mantenimiento. Lo cual es desconcertante ya que todos los sistemas de software necesitan mantenimiento. Ya se trate de un sistema empresarial o incluso un procesador de textos en el ordenador, seguirá teniendo que asegurarse de que todas las actualizaciones se realicen de forma regular, la información tenga una copia de seguridad y que se mantengan las estructuras de los directorios. No importa qué solución de software sea, si simplemente se instala y se deja, entonces es muy probable que surjan problemas.

Las mismas reglas se aplican a cualquier conjunto de datos que se utilice y al que se acceda de forma regular. Ya se trate de una gran base de datos o una simple hoja financiera, requerirá de alguien que supervise, actualice y la mantenga. Las Wikis no son distintas.

Por desgracia, históricamente muchas Wikis han sido instaladas y ejecutadas con una actitud de “instalar y olvidar” con poco o ningún tipo de mantenimiento continuo. Encontrar a alguien para cuidar la Wiki y desarrollar un programa de mantenimiento son partes esenciales de su proceso de ejecución.

En algunas organizaciones, esta persona es conocida como Wiki-experto o, incluso Wiki-ninja. Utilizar cualquier denominación o frase funciona mejor en la organización.

La persona ideal para el mantenimiento de la Wiki debe ser alguien a quien le apasione el tema de las Wikis y sus objetivos. Debe comprender claramente las necesidades empresariales de la organización, además de empatizar con el usuario y sus exigencias. A menudo encontraremos escritores técnicos que tienen los atributos necesarios para este puesto ya que poseen el conjunto de aptitudes requeridas y son capaces de equilibrar las necesidades técnicas, usabilidad, diseño de información y navegación.

Además, la persona encargada del mantenimiento debería haber participado en las primeras etapas del proyecto así como en el éxito de la Wiki. Para ello, se deben entender los objetivos comerciales de la Wiki, por qué está ahí, cuáles son los beneficios percibidos y cuáles son los criterios para el éxito. Además, dicha persona debe ser un miembro de confianza de la comunidad de usuarios.

Puede ser que la labor de mantenimiento recaiga sobre distintos departamentos funcionales, en tal caso, el futuro encargado de la Wiki deberá ser invitado al equipo del proyecto tan pronto como sea necesario.

No es aconsejable designar al encargado de mantenimiento de la Wiki como si se tratara de otro elemento más de la lista de comprobación del plan del proyecto. Se debe encontrar una persona con capacidad tanto para el uso de la tecnología como para interactuar con los usuarios.

(WIKI, Alan J. Porter)

5.2.TAREAS DEL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

Además del mantenimiento general del sistema, lo que deberá ser eliminado, incluyen la supervisión de cosas tales como las páginas huérfanas, duplicación de contenido o una estructura desequilibrada de contenido.

Una de las grandes ventajas de la Wiki es que se puede añadir un enlace fácilmente a la página que antes no existe, pero cree que debe ser añadido en algún momento. No obstante, durante un periodo de tiempo se necesitará controlar esos links vacíos para determinar si son realmente necesarios. Puede descubrirse que el tema ya se ha convertido en otra página, y tendremos que fusionar ambas páginas.

Dada la naturaleza vierta de la Wiki, es posible que dos o más personas creen páginas por separado de idénticos, o muy similares, temas. Esto es más probable que suceda en los primeros días de creación de la Wiki antes de que la comunidad de usuarios se familiarice del todo con el modelo de navegación y búsqueda de cada Wiki. Como parte del proceso de mantenimiento habrá que controlar, y si fuera necesario, combinar las páginas duplicadas.

Durante los primeros días de ejecución de la Wiki, es posible descubrir que la estructura inicial sugerida (si la hubiera) se desequilibra. Esto también puede pasar en una Wiki totalmente abierta donde la estructura crece de forma orgánica. Una estructura desequilibrada es aquella en la que algunos artículos y páginas desarrollan múltiples subpáginas unas dentro de otras mientras otras permanecen como páginas individuales sin jerarquía adjunta. Tales estructuras podrán tener áreas totalmente planas o estructuras jerárquicas bastante complejas.

En algunos casos, puede necesitar trasladar algunas páginas para crear una estructura más equilibrada y mejorar la navegación.

(WIKI, Alan J. Porter)

5.3.MANTENIMIENTO PROGRAMADO

El mantenimiento de la Wiki, como cualquier buen mantenimiento, requiere ser programado y completado a intervalos regulares. Y, al igual que el mantenimiento de coches, por ejemplo, no se puede hacer todo a la vez, requiere la programación de distintas tareas en momentos diferentes.

Aquí se sugiere un ejemplo de mantenimiento de la Wiki:

1. Diariamente:
 - Controlar cambios recientes
 - Controlar y revisar comentarios
2. Semanalmente:
 - Recopilar estadísticas de uso
3. Mensualmente:
 - Revisar páginas abandonadas
 - Analizar estadísticas de uso y tendencias
4. Trimestralmente:
 - Comprobar la estructura
 - Revisión de la navegación

Esto es solo un planteamiento, puede necesitar añadir tareas adicionales a la lista o cambiar la prioridad y frecuencia de algunas de ellas.

(WIKI, Alan J. Porter), (Wiki Management: A Revolutionary New Model for a Rapidly Changing and Collaborative World, Collins, Rod)

5.4.DESARROLLAR UN SENTIDO DE PROPIEDAD

Por encima de todo, el encargado del mantenimiento de la Wiki debe tener un sentido de propiedad, esto es, debe considerar que hasta cierto punto el contenido y la estructura de la Wiki le pertenecen. Esto le permitirá involucrarse mucho más en el proyecto y llevar el mantenimiento de la Wiki de forma más efectiva.

También puede ayudar al mantenimiento de la Wiki el desarrollar el sentido de propiedad entre todos los contribuyentes y expertos en la materia para determinadas áreas de la Wiki. La difusión de la propiedad hace la tarea de mantenimiento más sencilla.

Ben Allums, director de ingeniería de Quadralay, una compañía de software con sede en Austin, Texas, desarrolló la llamada teoría de la “pelota de tenis” sobre la propiedad de la Wiki, en la que postula que el contenido sin un propietario permanecerá sin atención en la Wiki.

Con el contenido de la Wiki es de vital importancia realizar tres preguntas:

- ¿Por qué está este contenido aquí?
- ¿Cómo está formado?
- ¿A quién pertenece dicho contenido?

En un primer momento, parece lógico que el propietario del contenido sea la persona que contribuyó inicialmente al tema o sugirió la página, ya que esa persona, obviamente, vio la necesidad para esa determinada pieza de información añadida a la Wiki. Sin embargo, este no tiene por qué ser siempre el caso. Tiene más sentido elaborar una página y a continuación entregar la propiedad de la misma a un experto en la materia.

El desarrollo del sentido de la propiedad por parte del encargado de la wiki es también crucial cuando debe aplicarlo a la resolución de problemas. Debido a la naturaleza colaborativa de las Wikis es posible, aunque generalmente raro, que surjan conflictos en línea. Estos pueden incluir los siguientes:

- Desacuerdos en una cadena de comentarios acerca de un anuncio en la Wiki.
- Duelos de edición donde una persona hace un cambio, alguien lo modifica y las dos personas van y vienen varias veces cambiando repetidamente las modificaciones del otro a su versión.

El encargado del mantenimiento de la Wiki debe establecer protocolos para determinar cuándo debe intervenir y resolver comentarios conflictivos. Además, debe identificar los puntos desencadenantes a la hora de llevar a cabo la resolución de conflictos fuera de línea, hablar personalmente con los individuos y, en casos extremos, comunicar el problema al gerente.

Durante el crecimiento de la Wiki, podemos encontrar necesario reasignar la propiedad de varias páginas así como el desarrollo estructural y el uso de patrones emergentes. Todo ello es una consecuencia natural del desarrollo orgánico de una Wiki.

En cualquier caso, la propiedad no significa que sólo el propietario designado pueda editar la página, pues ello arruinaría el fundamento colaborativo de cualquier Wiki. Sin embargo, dicho propietario es responsable del mantenimiento y vigilancia de varias páginas, permitiendo al encargado del mantenimiento de las mismas cuidar de las necesidades de la Wiki en su conjunto libremente.

(WIKI, Alan J. Porter)

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 en la dirección:

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

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 esencial necesaria para el desarrollo óptimo de su actividad.

El tipo de Wiki que ha 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.

¹ Aunque el uso de la intra-wiki sería privado para la empresa, en este TFG la hemos dejado abierta para poder ser así evaluada por los miembros del tribunal sin necesidad de crear usuarios específicos.

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 visitad 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 útil 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 cabo introducir en el proceso de administración de una agencia de viajes una IntraWiki puede suponer un factor esencial a la hora de prestar al cliente un servicio efectivo y de calidad.

(Google Sites, a)

6.2.PROCESO DE CREACIÓN

A continuación, se detallarán los pasos seguidos hasta la creación de la IntraWiki 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), (Google Sites, b)

Algunas de las características de la misma son:

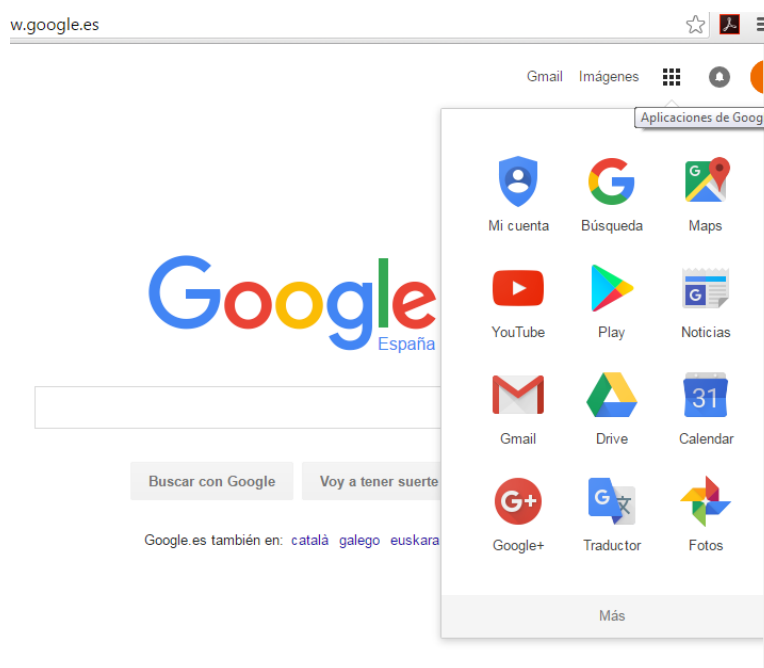
- Creación sencilla de plantillas.
- No es necesaria la programación HTML o CSS.
- Existencia de plantillas con diseños utilizables.
- Utilización simple de archivos así como de archivos adjuntos.
- Personalización de la interfaz.
- Creación sencilla de archivos multimedia.

(Google Sites, c)

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“

Opciones disponibles de Google

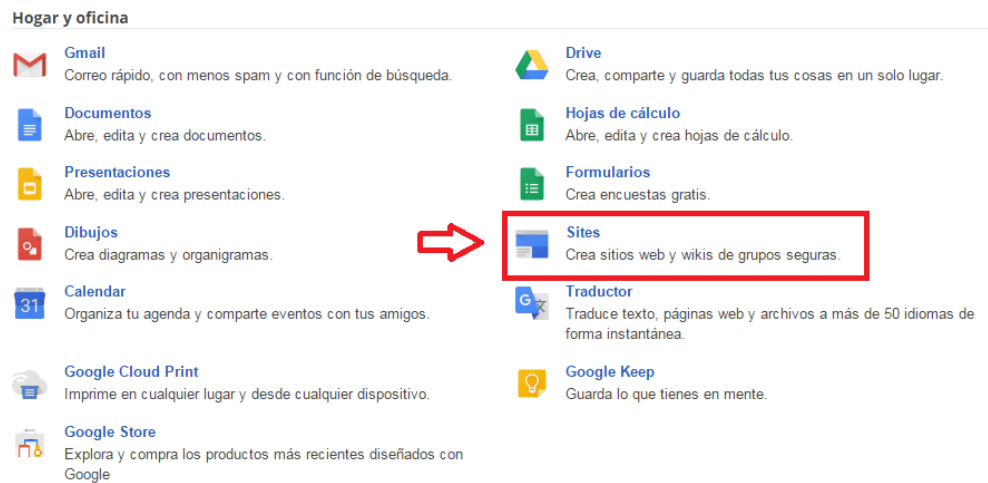


www.google.es/

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

(Google Sites, c)

Apartado “Hogar y Oficina” de las opciones de Google



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

Nos pedirá que introduzcamos nuestro correo gmail, así como la contraseña.

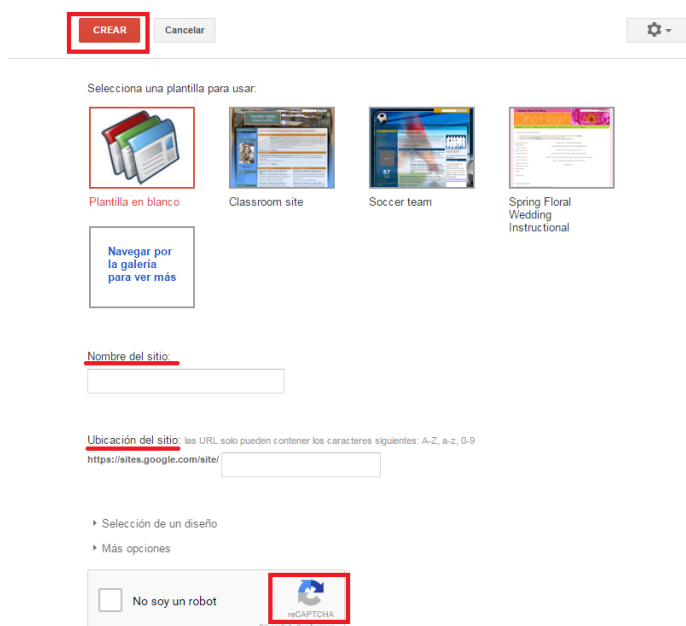
Seguidamente, se abrirá una ventana en la que debemos rellenar:

- 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)

Una vez rellenados todos los campos, pincharemos en „Crear Sitio“

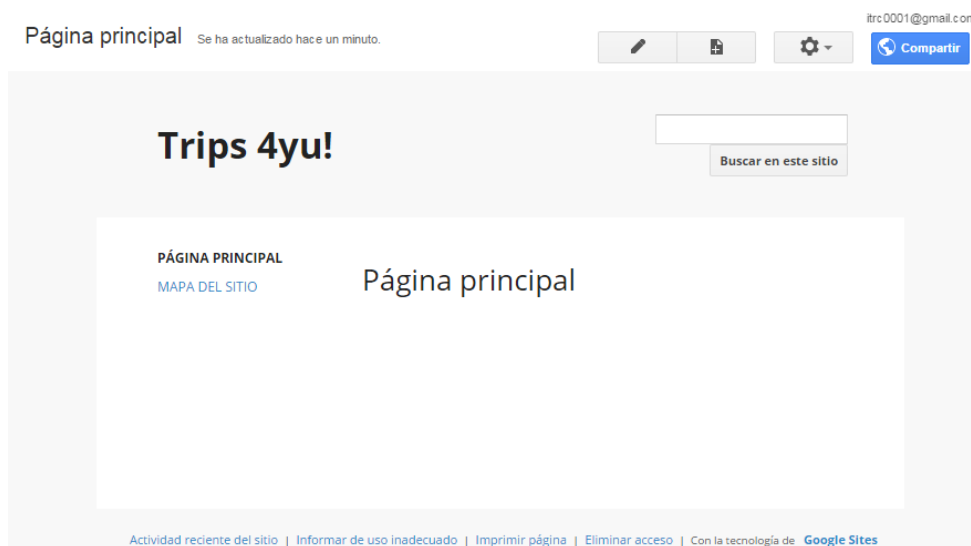
Página para la creación de un sitio Google



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

Por último, aparecerá la página principal del sitio creado, que será algo parecido a lo siguiente:

Página principal de Trips 4yu! sin editar

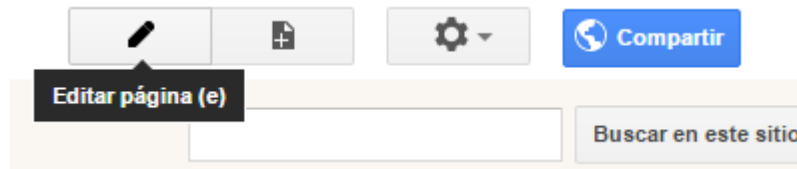


<https://sites.google.com/site/trips4yu/>

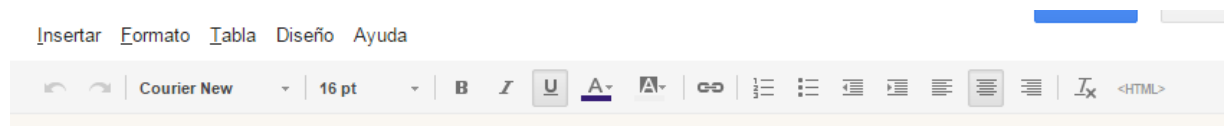
2. Editar la página: Una vez creada nuestra página web, deberemos editarla en función de nuestras preferencias. Para ello, podemos utilizar una serie de opciones disponibles. Deberemos pinchar el icono de „Modificar página“, a partir de ahí, se nos abrirá una barra de herramientas en la que encontraremos opciones para insertar contenido, alternativas de formato, tabla y diseño.

(Google Sites, c)

Opción de Edición



Barra de Herramientas de Edición

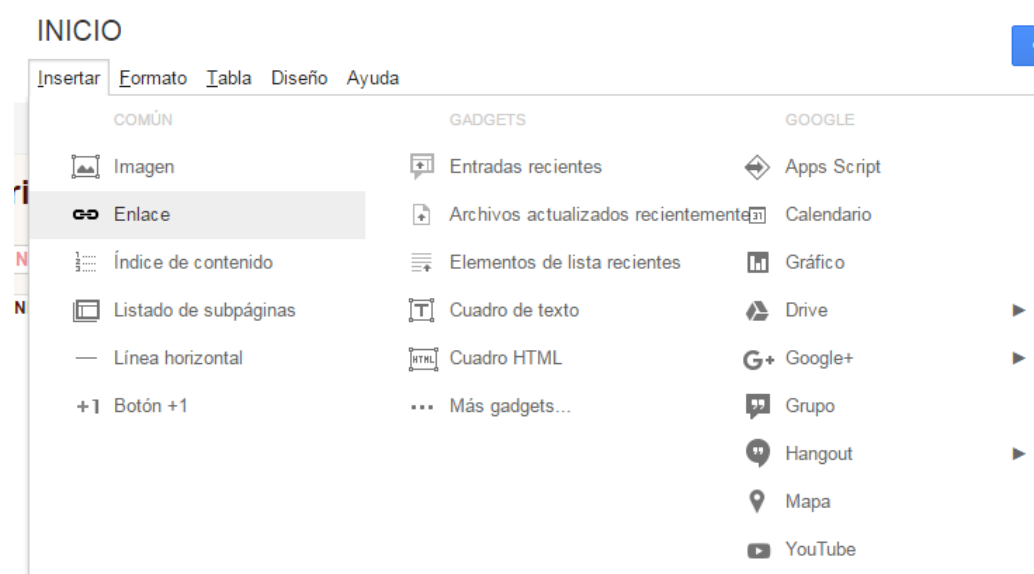


<https://sites.google.com/site/trips4yu/>

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

Además, para facilitar su uso establecí enlaces que, al pinchar sobre el contenido que deseaba visualizar, redirigiera directamente hacia el mismo. Esta opción, se encuentra en la barra de herramientas, pinchando en la opción „Enlace“

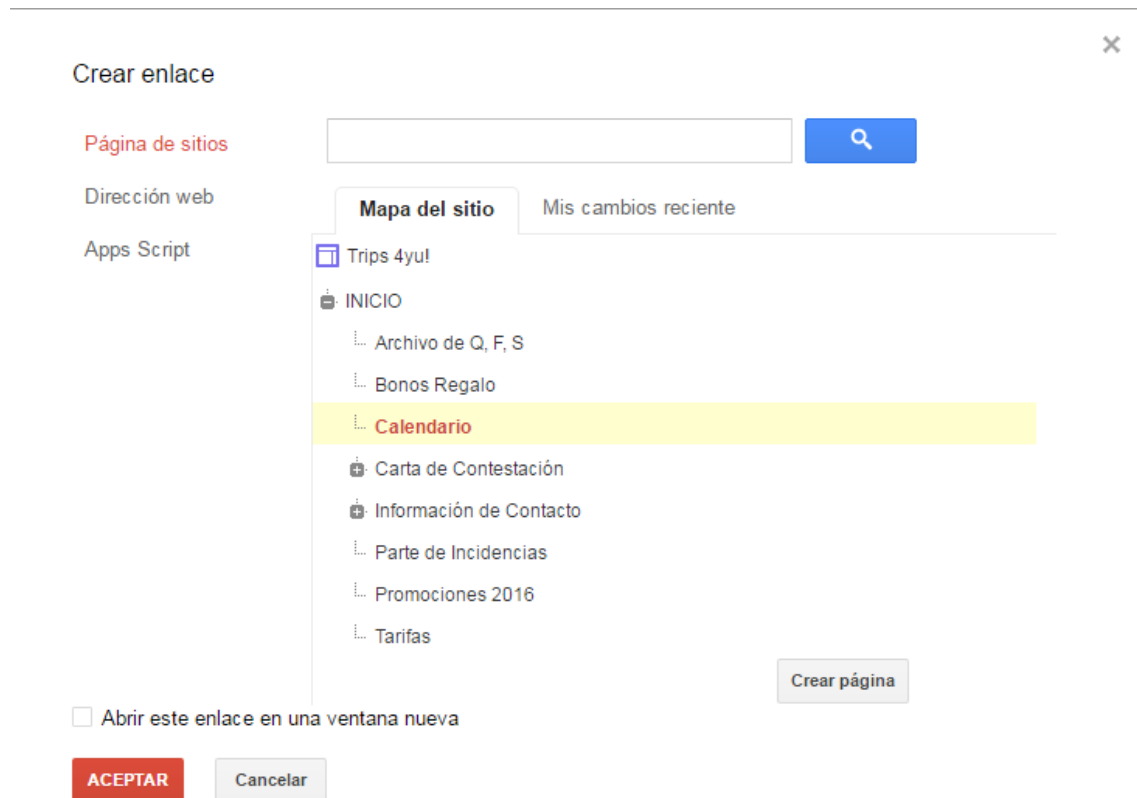
Opción Insertar



<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, de la misma forma:

Ventana para crear enlaces directos



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

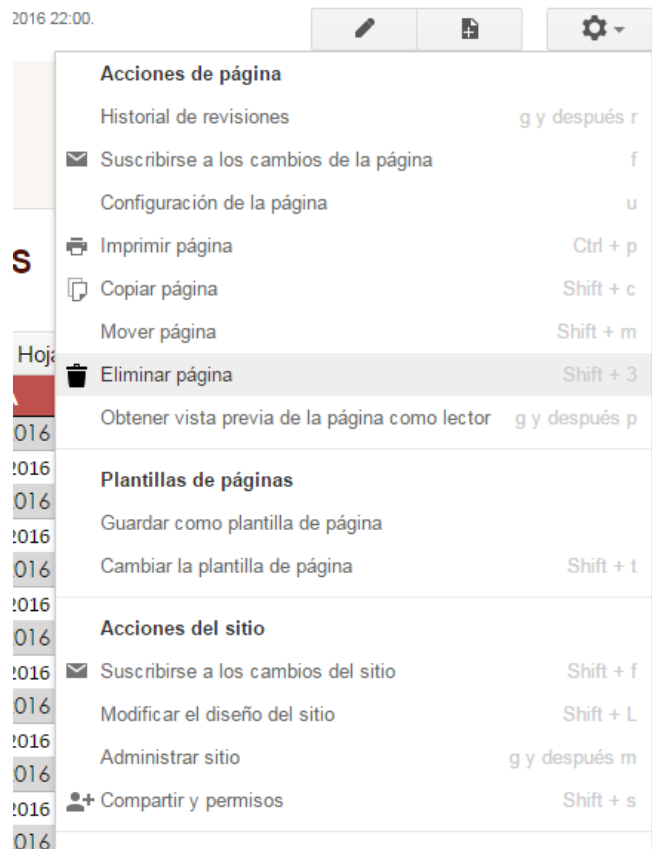
Además, existen otras funciones como:

- 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)

- b) Eliminar la página: Se selecciona la página que deseamos eliminar, pinchamos en „Más“ y buscamos la opción „Eliminar página“.

Opción Eliminar Página



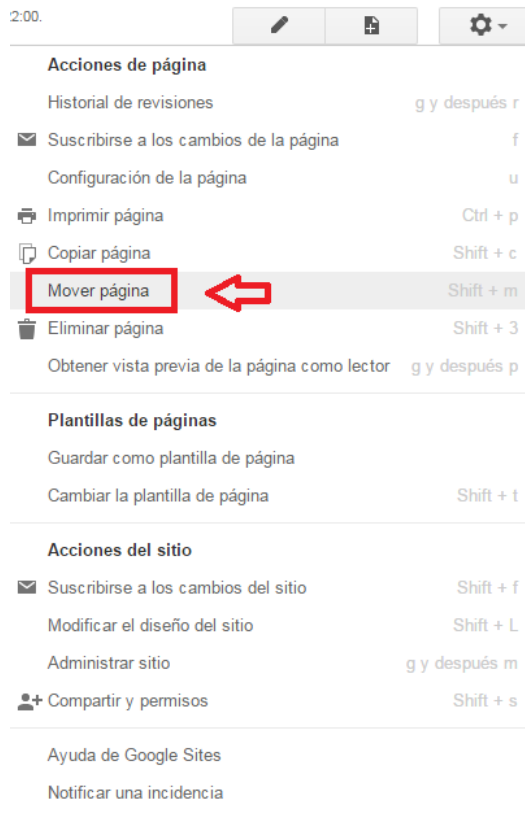
- c) Mover una página: Si ya hemos creado la página con su jerarquía y localización, debemos seguir el siguiente método:

- 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)

Opción Mover Página

2:00.



Acciones de página

- Historial de revisiones g y después r
- ✉ Suscribirse a los cambios de la página f
- Configuración de la página u
- 🖨 Imprimir página Ctrl + p
- 📄 Copiar página Shift + c
- Mover página** ← Shift + m
- 🗑 Eliminar página Shift + 3
- Obtener vista previa de la página como lector g y después p

Plantillas de páginas

- Guardar como plantilla de página
- Cambiar la plantilla de página Shift + t

Acciones del sitio

- ✉ Suscribirse a los cambios del sitio Shift + f
- Modificar el diseño del sitio Shift + L
- Administrar sitio g y después m
- 👤+ Compartir y permisos Shift + s

Ayuda de Google Sites
Notificar una incidencia

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

Selección de la ubicación donde deseamos mover la página

Mover página: Archivo de Q, F, S ×

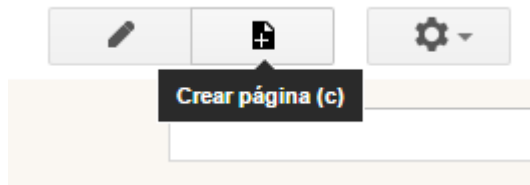
Mapa del sitio Mis cambios reciente

- 📁 Trips 4yu!
- 🏠 INICIO
- 📄 Bonos Regalo
- 📅 Calendario
- 📄 Carta de Contestación
- 📄 Información de Contacto
- 📄 Parte de Incidencias
- 📄 Promociones 2016
- 📄 Tarifas
- 📄 Archivo de Q, F, S

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

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 esta imagen:

Opción Crear Página



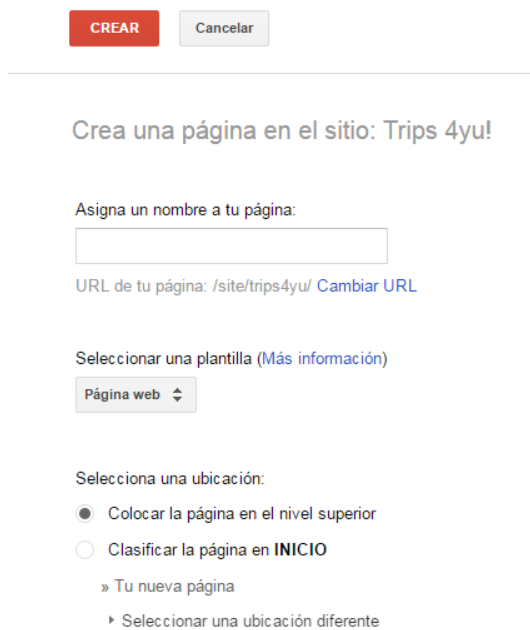
<https://sites.google.com/site/trips4yu/>

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 imagen siguiente:

Selección de la ubicación de la nueva página



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

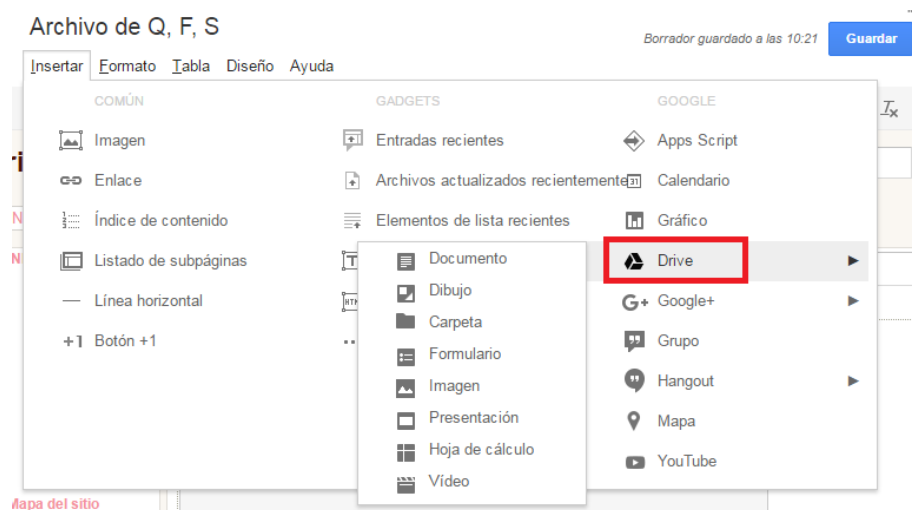
4. Edición de páginas creadas

- Parte de Incidencias: En este caso, hemos introducido una tabla de Excell importada desde nuestro espacio de almacenamiento de archivos en Google Drive. (https://www.google.com/intl/es_es/drive/)

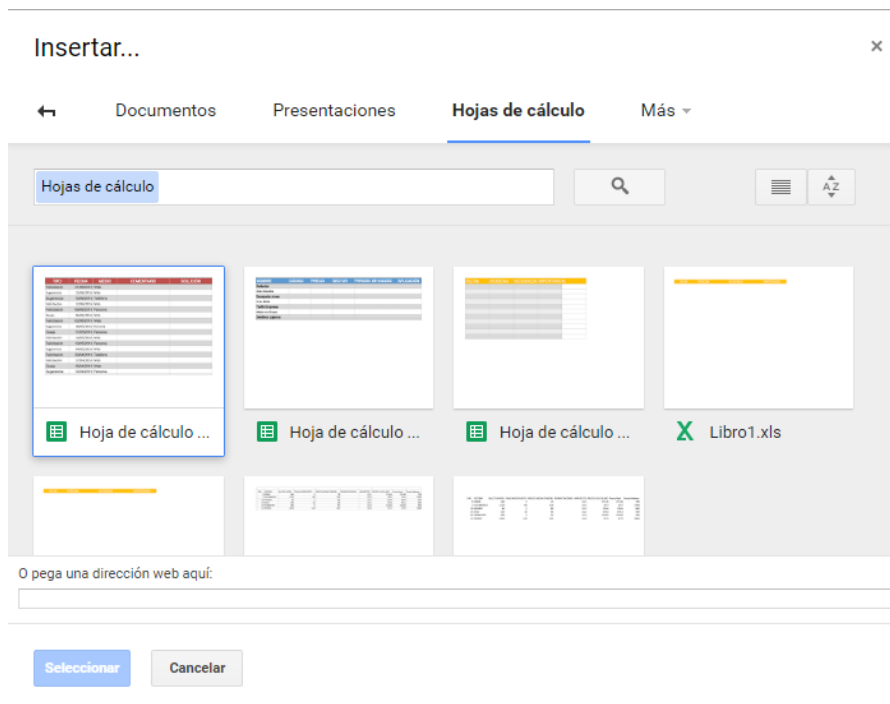
El procedimiento sería el siguiente: en primer lugar, nos dirigimos a la página que deseamos editar y pinchamos en la opción „Editar página“, ya mencionada anteriormente. Seguidamente, nos dirigimos a la opción „Insertar“ situada en la barra de herramientas y nos dirigimos a la opción „Drive“. Finalmente, 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.

Opción Insertar Drive



Selección del archivo que se quiere subir



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

- Promociones 2016: Confeccionado de igual manera que el anterior.
 - Tarifas: Este apartado ha sido creado mediante el mismo procedimiento que el Parte de Incidencias.
 - Archivo de Q, F, S: Creado igualmente mediante la importación de un documento Excell desde Google Drive.
 - Cartas de contestación: En este apartado, podemos encontrar tres subapartados donde hallaremos distintos modelos de cartas de contestación en varios idiomas.
- Al entrar en este apartado, aparecerá un listado de las distintas subpáginas, el cual hemos introducido mediante la opción „Insertar“ seguida de „Listado de subpáginas”

Opción Insertar Listado de Subpáginas

Insertar Listado de subpáginas

Título:

Mostrar subpáginas de:

la página actual: carta-de-contestacion

primer nivel

[elegir una página...](#)

Mostrar niveles:

Ancho: píxeles (dejar vacío para un ancho del 100%)

Aspecto:

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

El resultado será el siguiente:

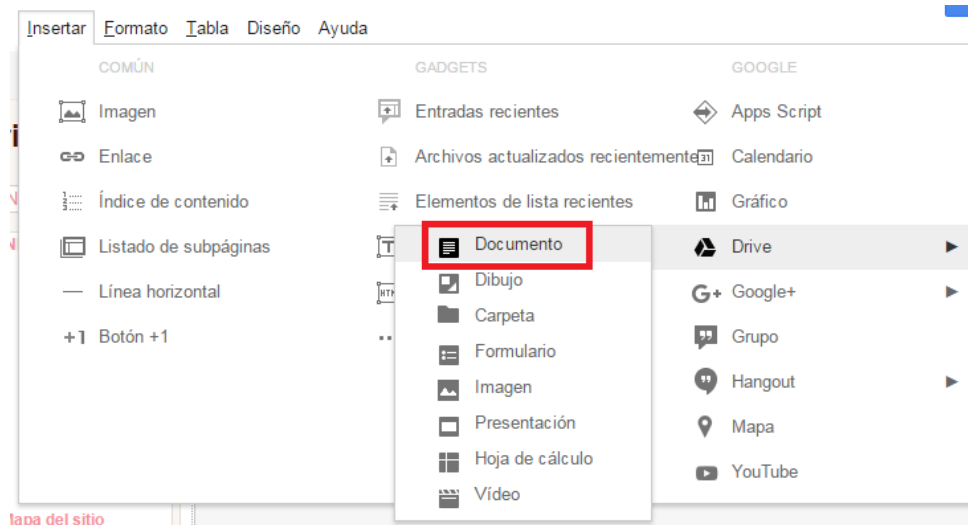
Resultado de Insertar un Listado de Subpáginas

Modelos
Carta de Contestación Español
Carta de Contestación Francés
Carta de Contestación Inglés

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

Posteriormente, para crear cada una de las cartas, nos dirigimos a la opción de edición, ya mencionada, y seleccionamos „Insertar“. Al igual que en el caso de las hojas de cálculo, seleccionamos la opción „Drive“ pero, en este caso, escogemos „Documento“.

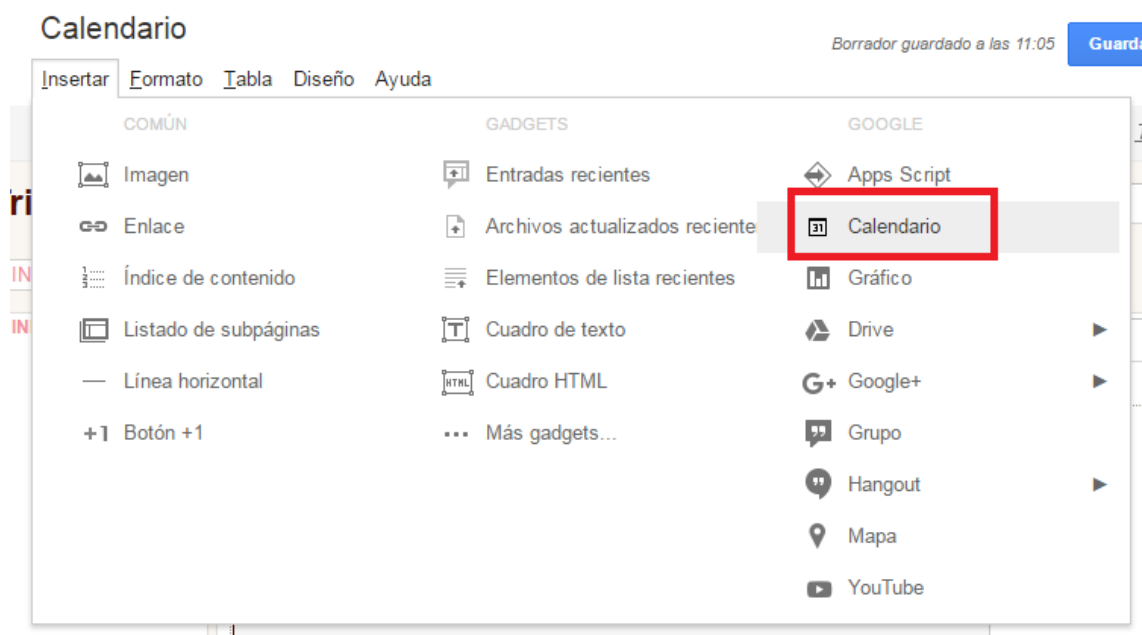
Opción Insertar Documento



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

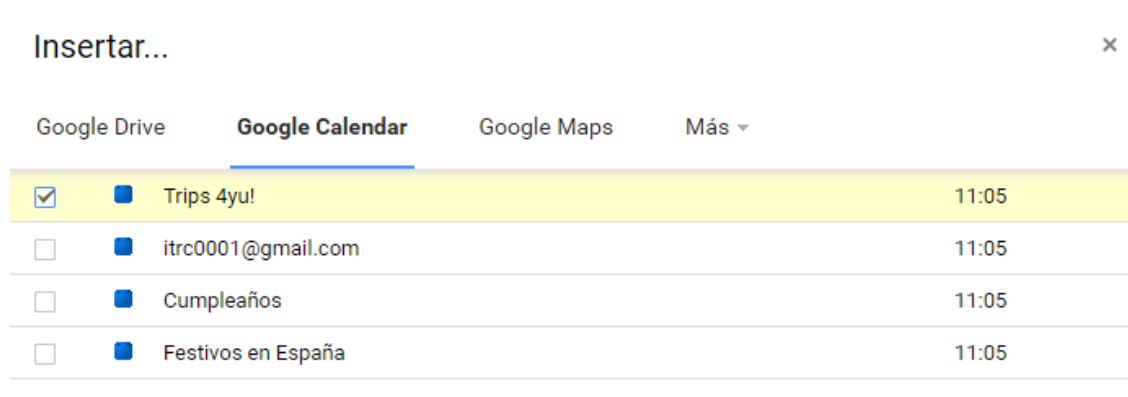
- Bonos Regalo: Realizado mediante la opción de Insertar Hoja de Cálculo, explicado en apartados anteriores.
- Calendario: Para crear esta sección, hemos insertado otra de las opciones que nos proporciona Google Sites. Debemos dirigirnos a „Editar página“, seguidamente „Insertar“ y buscamos la opción „Calendario“. Una vez nos encontremos en esa opción, podremos importar uno de los calendarios creados previamente desde nuestra cuenta de gmail.

Opción Insertar Calendario



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

Opciones de Modelos de Calendario a insertar



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

- Información de contacto: Este apartado ha sido creado mediante la confección de un listado de subpáginas. Los teléfonos, correos, direcciones y códigos postales aparecerán clasificados en función de si se trata de proveedores, acreedores, clientes, transportes u otros.

6.3.FUNCIONAMIENTO DE LA WIKI

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

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

(Google Sites, a)

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:

Página de inicio de la IntraWiki de la agencia de viajes Trips 4yu!

Trips 4yu!

Buscar en este sitio

INICIO

INICIO

- Archivo de Q, F, S
- Bonos Regalo
- Calendario
- Carta de Contestación
- Información de Contacto
- Parte de Incidencias
- Promociones 2016
- Tarifas
- Mapa del sitio

Parte de Incidencias

Promociones 2016

Tarifas

Archivo de Q, F, S

Cartas de contestación

Bonos Regalo

Calendario

Información de Contacto

Subpáginas (8): [Archivo de Q.F.S](#) [Bonos Regalo](#) [Calendario](#) [Carta de Contestación](#) [Información de Contacto](#) [Parte de Incidencias](#) [Promociones 2016](#) [Tarifas](#)

[Actividad reciente del sitio](#) | [Informar de uso inadecuado](#) | [Imprimir página](#) | [Eliminar acceso](#) | Con la tecnología de [Google Sites](#)

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

Las distintas secciones que componen nuestra Wiki son:

- Parte de Incidencias
- Promociones 2016
- Tarifas
- Archivo de Q, F, S
- Cartas de contestación
- Bonos Regalo
- Calendario
- Información de contacto

A continuación, pasamos a describir cada una de ellas.

- Parte de Incidencias: En esta sección aparecen reflejadas los hechos o circunstancias importantes que deben tenerse en cuenta por parte de todos los empleados de la agencia para estar al tanto de todo lo que ocurra 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 hasta una hoja de cálculo 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 del asunto en sí. A continuación, dejamos una imagen de dicha sección:

- **Tarifas:** En este apartado aparecen plasmadas los distintos precios que se pueden aplicar a los servicios prestados en función de una serie de circunstancias. 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 público objetivo al que puede aplicarse así como el periodo de validez de la misma. A continuación dejamos una imagen de la misma:

Apartado Tarifas



NOMBRE	CÓDIGO	PRECIO	SECTOR	PERIODO DE VALIDEZ	APLICACIÓN
Estándar					
Días Dorados					
Escapada Joven					
Free 4Kids					
Tarifa Empresa					
Mejor en Grupo					
Destinos Lejanos					

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

- **Archivo de Q, F, S:** En esta parte se recopilaría toda la información referente a quejas, felicitaciones o sugerencias que los clientes, que ya han experimentado nuestros servicios, nos han dejado. Al pinchar en este apartado, se nos abrirá un documento de hoja de cálculo donde aparecerán recogidas dichas opiniones, ordenada por la fecha en la que se realizaron. Además, se recoge información sobre la persona que se encargó de introducirla en la base de datos, la naturaleza del comentario (felicitación, queja o sugerencia), cómo fue comunicada, pudiendo ser a través de comentarios en la web, vía telefónica o en persona y la posible solución, en caso de queja o sugerencia, que se llevó a cabo. Seguidamente, mostramos un ejemplo del mismo:

Apartado Archivo Q, F, S

The screenshot shows the 'Trips 4yu!' website interface. At the top left is the logo 'Trips 4yu!' and a search bar with the text 'Buscar en este sitio'. Below the logo is a navigation menu with 'INICIO' and a dropdown menu containing: 'Archivo de Q, F, S', 'Bonos Regalo', 'Calendario', 'Carta de Contestación', 'Información de Contacto', 'Parte de Incidencias', 'Promociones 2016', 'Tarifas', and 'Mapa del sitio'. The main content area is titled 'INICIO > Archivo de Q, F, S'. Below this is a table with the caption 'Hoja de cálculo sin título : Hoja 1'. The table has five columns: TIPO, FECHA, MEDIO, COMENTARIO, and SOLUCIÓN. It contains 15 rows of feedback data.

TIPO	FECHA	MEDIO	COMENTARIO	SOLUCIÓN
Felicitación	21/06/2016	Web		
Sugerencia	15/06/2016	Web		
Sugerencia	13/06/2016	Teléfono		
Felicitación	12/06/2016	Web		
Felicitación	09/06/2016	Persona		
Queja	06/06/2016	Web		
Felicitación	02/06/2016	Web		
Sugerencia	28/05/2016	Persona		
Queja	17/05/2016	Persona		
Felicitación	14/05/2016	Web		
Felicitación	10/05/2016	Persona		
Sugerencia	04/05/2016	Web		
Felicitación	30/04/2016	Teléfono		
Felicitación	27/04/2016	Web		
Queja	16/04/2016	Web		
Sugerencia	12/04/2016	Persona		

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

- Cartas de contestación: Este apartado recoge una serie de documentos Word en los que se agradece que el cliente haya depositado su confianza en nosotros a la hora de contratar el servicio de viaje. Al pinchar en este apartado, nos aparecerán una serie de opciones referentes a las cartas. Podemos seleccionar si deseamos visualizar la carta en español, inglés o francés y, pinchando en la opción escogida, abriremos un documento de procesador de textos en el que nos muestra la carta en el idioma solicitado. La sección sería como sigue:

Apartado Carta de Contestación

The screenshot shows the 'Trips 4yu!' website interface. At the top left is the logo 'Trips 4yu!' and a search bar. Below the logo is a navigation menu with 'INICIO' and a dropdown menu containing: 'Archivo de Q, F, S', 'Bonos Regalo', 'Calendario', 'Carta de Contestación', 'Información de Contacto', 'Parte de Incidencias', 'Promociones 2016', 'Tarifas', and 'Mapa del sitio'. The main content area is titled 'INICIO > Carta de Contestación'. Below this is a section titled 'Modelos' containing a list of three items: 'Carta de Contestación Español', 'Carta de Contestación Francés', and 'Carta de Contestación Inglés'. At the bottom, there is a footer with the text 'Subpáginas (3): Carta de Contestación Español Carta de Contestación Francés Carta de Contestación Inglés'.

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

En el caso de elegir la opción en inglés, por ejemplo, se nos abriría lo siguiente:

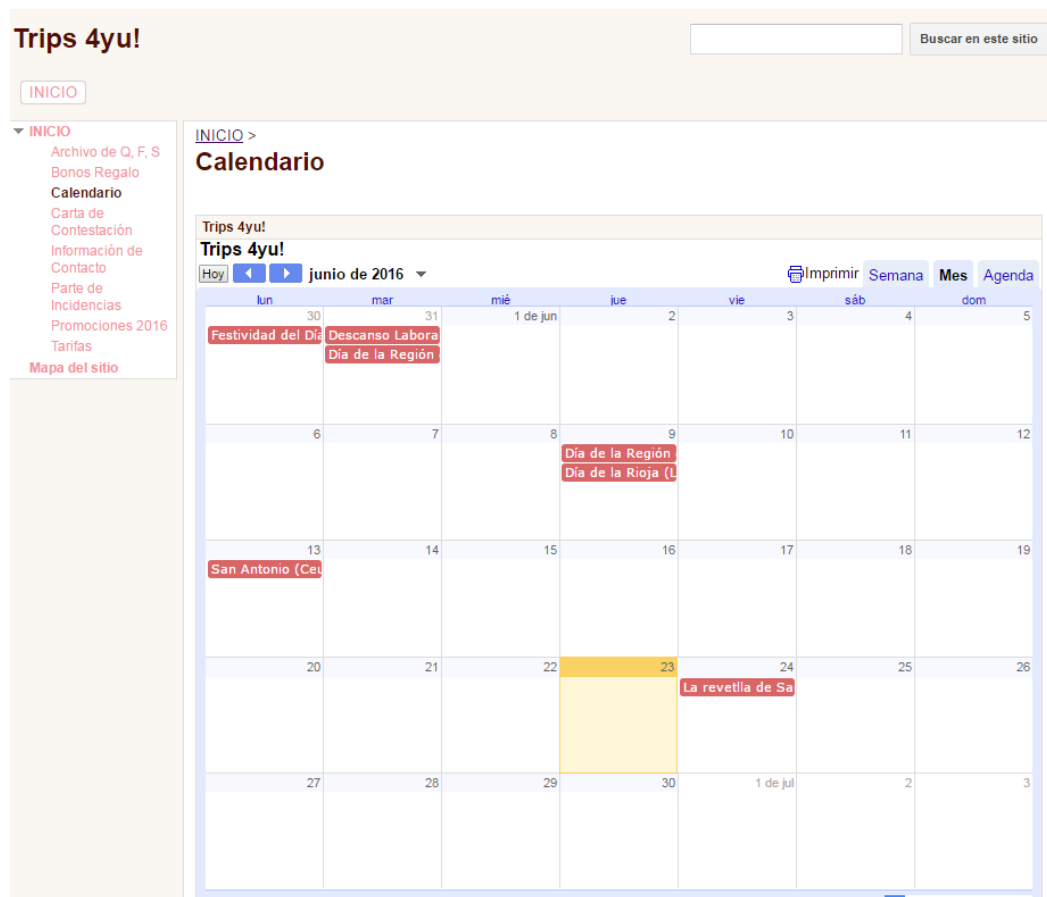
Modelo Carta de Contestación Inglés



<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/carta-de-contestacion/carta-de-contestacion-ingles-1/>

- 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 repetidamente. 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.

Apartado Calendario

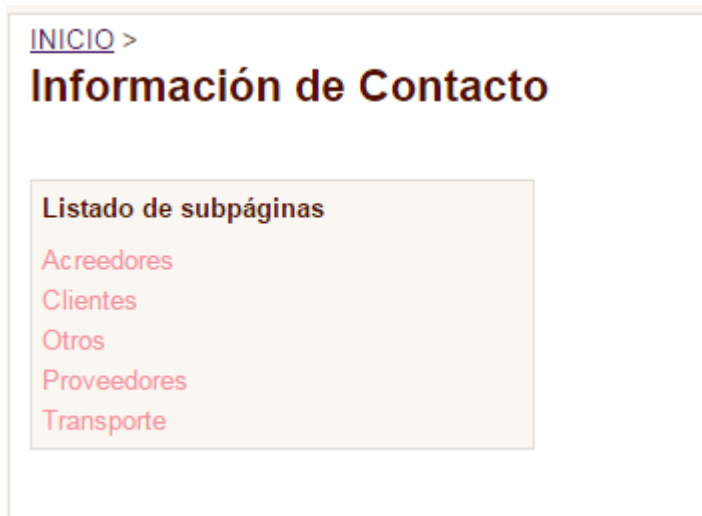


<https://sites.google.com/site/trips4yu/home/calendario/>

- Información de contacto: Como indica su nombre, en este apartado quedarán registradas las distintas direcciones, teléfonos o e-mail que puedan ser de utilidad para nuestra agencia de viajes. Ya sea información de proveedores, acreedores, transportes, etc así como información referente a clientes que ya hayan utilizado nuestros servicios y haya quedado reflejado en nuestra base de datos.

(Google Sites, a)

Apartado Información de contacto



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

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://wikipèques.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: itrc0001@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, (2013), *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/>