

## **RESUMEN**

El presente es un trabajo final de grado (TFG) de Ingeniería de Sistemas en el Instituto Universitario Aeronáutico (IUA). El problema observado es la falta de un espacio online con capacidades claras para generar el diálogo entre consumidores y empresas, en base a las fallas presentes en sus productos o servicios. Para poder lograr cubrir esta necesidad el alumno considera que este tipo de herramienta debe contar con características sólo provistas hasta ahora por la tendencia Web 2.0 las cuales deberán ser estudiadas y comprendidas. Por tanto el objetivo del proyecto es lograr comprender el concepto ambiguo de Web 2.0 entendiendo las formas en las que se manifiesta, sus implicancias sociales, y las tecnologías que le dan soporte para lograr que su aplicación permita la implementación de un sitio web con características Web 2.0 que eventualmente genere un espacio de diálogo entre consumidores y empresas.