



**Universidad Nacional Experimental  
De Los Llanos Occidentales**

**“Ezequiel Zamora”**

**Vice-Rectorado De Planificación Y Desarrollo Social**

**Programa Ingeniería, Arquitectura Y Tecnología**

**Subprograma Informática**

**Barinas, Estado Barinas**

**HERRAMIENTA MULTIPLATAFORMA PARA LA PROMOCIÓN Y  
DIVULGACIÓN DE RUTAS TURÍSTICAS VENEZOLANAS**

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar  
por al título de: Ingeniero en Informática

**Autor:** Dávila María  
C.I:20.240.542  
Sayago Génesis  
C.I:22.111.671

**Tutor:** Ing. Omar Valero

**Barinas; Julio del 2017**



Universidad Nacional Experimental  
De Los Llanos Occidentales  
"Ezequiel Zamora"  
Vice-Rectorado De Planificación Y Desarrollo Social  
Programa Ingeniería, Arquitectura Y Tecnología  
Subprograma Informática  
Barinas, Estado Barinas

#### APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **ING. OMAR VALERO**, titular de la Cedula de identidad N° V- 12.329.797, en mi carácter de tutor del Trabajo Especial de Grado titulado **HERRAMIENTA MULTIPLATAFORMA PARA LA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE RUTAS TURÍSTICAS VENEZOLANAS** presentado por las Bachilleres: **DAVILA MARIA**, titular de la C. I: V- 20.240.542 y **SAYAGO GENESIS**, titular de la C. I: V-22.111.671 para optar al título de Ingeniero en Informática, por medio del presente certifico que he leído el Trabajo Especial de Grado, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la Cuidad de Barinas a los 28 días del mes de Junio de 2017.



---

ING. OMAR VALERO  
C. I: V- 12.329.797



**Universidad Nacional Experimental**

**De Los Llanos Occidentales**

**“Ezequiel Zamora”**

**Vice-Rectorado De Planificación Y Desarrollo Social**

**Programa Ingeniería, Arquitectura Y Tecnología**

**Subprograma Informática**

**Barinas, Estado Barinas**

**HERRAMIENTA MULTIPLATAFORMA PARA LA PROMOCIÓN Y  
DIVULGACIÓN DE RUTAS TURÍSTICAS VENEZOLANAS**

**AUTORES:**

Dávila María  
C.I:20.240.542  
Sayago Génesis  
C.I:22.111.671

**Tutor Académico:** Ing. Omar Valero.

Trabajo Especial de Grado aprobado en nombre de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” por el siguiente jurado, a los 00 días del mes de Junio de 2017.

\_\_\_\_\_  
JURADO

C. I: V\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
JURADO

C. I: V\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
JURADO

C. I: V\_\_\_\_\_

## **AGRADECIMIENTOS**

## ÍNDICE GENERAL

Pág.

PORTADA.....	
ACEPTACION DEL TUTOR.....	
EVALUACIÓN DEL JURADO.....	
AGRADECIMIENTOS.....	
INDICE GENERAL.....	
INDICE DE FIGURAS.....	
INDICE DE TABLAS.....	
INDICE DE PANTALLAS.....	
RESUMEN.....	
INTRODUCCIÓN.....	
<b>CAPITULO I: EI PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	
Objetivos de la Investigación.....	
Objetivo General.....	
Objetivos Específicos.....	
Justificación de la Investigación.....	
Sistemas de Variables.....	
Tipos de variables.....	
Operacionalización de las variables.....	
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	
Bases Teóricas.....	
Bases Legales.....	
Definición de Términos Básicos.....	
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo de Investigación.....	
Diseño de Investigación.....	
Población.....	
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	
Muestra.....	
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	
Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos.....	
<b>CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>Parte I</b>	
Diagnóstico.....	
Conclusiones del Diagnostico.....	
<b>Parte II</b>	
Diseño de la Propuesta .....	
Desarrollo de la Propuesta	
Aplicación de la Metodología.....	
Fase de Inicio	
Fase de Elaboración	
Fase de Construcción	

Fase de Transición

**CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones.....

Recomendaciones.....

Referencias.....

Anexos.....



**Universidad Nacional Experimental**

**De Los Llanos Occidentales**

**“Ezequiel Zamora”**

**Vice-Rectorado De Planificación Y Desarrollo Social**

**Programa Ingeniería, Arquitectura Y Tecnología Subprograma**

**Informática**

**Barinas, Estado Barinas.**

**HERRAMIENTA MULTIPLATAFORMA PARA LA PROMOCIÓN Y  
DIVULGACIÓN DE RUTAS TURÍSTICAS VENEZOLANAS.**

**AUTORAS: DAVILA MARIA C.I:20.240542.542  
SAYAGO GENESIS C.I: 22.111.671**

**RESUMEN**

La aplicación a desarrollar tiene el objetivo de promover y divulgar de rutas turísticas del territorio Venezolano, permitiendo el uso de nuevas tecnologías que han sido desarrolladas y poco utilizadas por las empresas de turismo en nuestro país. El trabajo de investigación se ubica como una investigación proyectiva y enmarcada en la modalidad de proyecto factible de campo. La técnica de recolección de datos utilizada fue la observación directa y la encuesta esta aplicada a catorce (14) empresas de turismo pertenecientes al Municipio Barinas. Para el diseño de la aplicación web multiplataforma se utilizó la Metodología RUP “Proceso Unificado Racional”, creada por Ivar Jacobson, Grady Booch y James Rumbaugh. Para construcción de la aplicación se usaron lenguajes de script para el desarrollo de los módulos de gestión de datos como PHP, Bootstrap 3.0, JQuery, Java Script, Ionic y CSS y manejador de base de datos MySQL. Generando como resultado una herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas.

**Palabras claves:** Aplicación Web, multiplataforma, PHP, JQuery, CSS, Java Scrip, MySQL, RUP.

## INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años ha crecido la importancia de la integración de la informática en la vida para la realización de actividades de forma fácil desde el hogar sin tener que dirigirse a otro lugar. La forma de comunicarse entre amigos, realizar compras, y compartir fotos, videos e información a través de la web. Las aplicaciones web son una de las herramientas tecnológicas más utilizadas actualmente para el desarrollo de las actividades, asimismo algunas empresas empiezan a hacer uso de ellas para sobrellevar sus procesos de negocio.

En el país las aplicaciones web apuntan a ser poderosas en el medio de información de manera eficaz en los procesos de virtualización sobre todo a nivel de turismo. El manejo de las aplicaciones web, permite descubrir nuevos escenarios dentro del campo turístico, ya que muestra información específica y actualizada además facilitar el proceso de comunicación de las empresas turísticas.

Las ventajas de las aplicaciones web a los sistemas de escritorio es que éstas no necesitan ser instaladas en el computador para tener acceso a la información. Debido a que es una herramienta multiplataforma permiten el uso de la misma en cualquier computador o dispositivo móvil, que posea un navegador web. Venezuela es uno de los países más hermosos del mundo, este posee innumerables sitios para visitar. Actualmente se ha descuidado el turismo en el país sin observar que esta es una de las herramientas primordiales para el desarrollo del mismo es por ello que se induce a la promoción de rutas turísticas venezolanas de herramientas multiplataforma que permiten la divulgación de información en cualquier parte del mundo sin limitaciones.

La presente investigación se encuentra constituida por cinco (V) capítulos descritos a continuación:

**Capítulo I:** describe todo lo relacionado al origen del problema de la investigación, desde una visión amplia y argumentada, marcando los



objetivos generales, específicos así mismo se presenta la justificación e importancia de la investigación.

**Capítulo II:** El mismo está comprendido por el marco teórico referencial, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, sistema de variables, cuadro de operacionalización de variable y por último definición de términos.

**Capítulo III:** plantea al marco metodológico, se describe la modalidad, tipo y diseño de la investigación, la población y muestra así como las técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento además de la metodología para el desarrollo de la aplicación móvil.

**Capítulo IV:** corresponde al análisis y resultados de los datos, donde se encuentra la representación de dichos datos, a su vez se hace descripción del software propuesto además de las etapas de la metodología aplicadas.

**Capítulo V:** Se establecen las conclusiones obtenidas y recomendaciones del trabajo especial de grado para finalmente presentar las referencias bibliográficas como soporte del contenido.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del Problema

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) están transformando el desarrollo de la sociedad produciendo de esta forma aportes en los ámbitos económicos y sociales todo esto gracias a los diversos avances de la tecnología en el desarrollo de servicios multimedia interactivos conectados a través de la gran red de comunicación Internet. Hoy en día existe un mundo en donde la necesidad de obtener información de primera mano y en microsegundo, es la demanda del individuo de esta nueva generación. Murelaga (2001), sostiene que "las tecnologías de información y comunicación representan un aporte significativo en los procesos de producción, educación, gestión y gerencia dentro de las organizaciones" (p. 2)

Los últimos años en la industria del turismo han surgido cambios significativos en la forma en que se ofrecen los servicios, la interacción con los clientes y la manera en que operan las empresas que conforman en esta. Portales como Trivago.com, Guía de Valentina Quintero, Despegar.com, Venezuelatuya.com, son algunos medios digitales turísticos a nivel latinoamericano y venezolano.

En la importancia de la integración de las TIC's Cáceres G. y Redondo R. (2004) describen que:

Las telecomunicaciones están transformando el desarrollo de las sociedades, produciendo cambios de índole económica y social, al desarrollarse nuevos servicios multimedia interactivos, gracias a la interconexión de las redes, así como una mayor flexibilidad y descentralización al utilizar redes digitales. (p. 2)

Las TIC's permiten la interacción de las empresas turísticas y el consumidor en la promoción, publicidad comercialización y contratación de sitios turísticos. El turismo es un servicio para todo tipo de clientes,

ofertado no solo a nuestro país sino a personas de diferentes partes del mundo, lo que exige un desarrollo importante en materia de infraestructura, en comunicaciones que permitan y faciliten la promoción y comercialización de los atractivos turísticos en todo momento y en cualquier lugar del planeta.

Martínez (2014) afirma que:

El uso de las TICS (Tecnologías de la información y comunicación) se ha proliferado dentro del ámbito del turismo convirtiéndose en una herramienta fundamental y un aliado en internet para llegar a conquistar turistas para los diferentes destinos que se promocionan en la web. Disponible en: <http://www.turismoytecnologia.com/>

En los últimos años, en el sector turístico se constata que la tecnología digital se encuentra cada vez más presente en todo el ciclo del viaje: toma de decisiones, realización de reservas, consumo de servicios turísticos online durante el viaje y transmisión de experiencias online. Las TIC's han modificado la manera en que los consumidores planifican y compran sus vacaciones, ahora el turista puede conocer de información sobre vuelos, hoteles, restaurantes, paquetes turísticos, métodos de pago, desde la comodidad de su casa o trabajo y sin tener que salir para hacer todo el proceso.

El turismo es un factor importante para el desarrollo socio-económico y cultural de un país. En Venezuela el turismo es uno de los motores que impulsan la economía del estado, está cuenta con atractivos recursos naturales, una posición geográfica favorable, además de una gran variedad de paisajes, la flora, la fauna, la cultura y el clima tropical hace de cada región del país un espacio único y diferente para disfrutar. A pesar de los recursos naturales que posee Venezuela, el sector turismo no ha mostrado avances en los últimos años.

Muchas son las razones por las cuales el turismo no se ha desarrollado como potencial económico del país entre ellas se pueden mencionar, la seguridad, la falta de infraestructuras, escasez de medios de transporte,

la ineficiencia de los servicios básicos y los servicios sanitarios y de salud además de la falta de promoción turística apropiada.

El problema de investigación está centrado en la promoción del turismo del estado Venezolano. En dicho país se ha evidenciado el descuido generado hacia el turismo, es un país poco competitivo en dicho mercado. Según cifras estadísticas recientes del Ministerio de Poder Popular para el Turismo (MINTUR) el total de movilizaciones del sector turismo (turismo receptivo e interno, llegada de visitantes internacionales, visitantes internos) en el año 2014, temporada Semana Santa es de 6.506.335 turistas, en cuanto al año 2015, la misma temporada vacacional, 9.620.854 turistas, de acuerdo a estas cifras el porcentaje 2015 – 2014 de movilizaciones de turistas en el país es de 47,87%. El ingreso por concepto de turismo receptivo e interno en Millones de Bolívares en la temporada de Semana Santa para el año 2014 es de 13.463 Millones de Bs y para el año 2015 un total de 23.451 Millones de Bs. Disponible en <http://www.mintur.gob.ve/>

Conjuntamente para el año 2015 de acuerdo a la distribución porcentual de visitantes MINTUR realizó una encuesta basada en la adecuada promoción para los destinos turísticos del país en la cual 72.15% de los turistas afirmo que era eficiente, y el 27.85 afirmo ser deficiente. Durante la temporada de vacaciones escolares 2015 existían 184 puntos de información a nivel nacional, 945 servidores turísticos desplegados además 4.500 servidores de la red VENETUR desplegados con un total de 1.890.544 personas atendidas en los PIT (puntos de información turística). Disponible en <http://www.mintur.gob.ve/>

De acuerdo al turismo receptivo es decir la llegada de visitantes Internacionales al país en Enero – Septiembre de 2014 produjo un total de 709.976 de visitantes con de los cuales el 89,88 % de turistas afirmo que tenía intención de regreso donde el 10,12 afirmó que no regresaría según una encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas. Además a esto MINTUR afirmo que el ingreso por concepto receptivo para esta

misma temporada fue de 11.887.125.118 millones de Bs. Disponible en <http://www.mintur.gob.ve/>

La relación de cifras estadísticas del turismo en el país descrita anteriormente, Venezuela posee un importante ingreso económico por parte de la actividad turística además de una receptividad por parte de los turistas extranjeros sin embargo los organismos de turismo del país no se dan abasto en cuanto a la promoción del turismo ya que solo cuentan con Puntos de Información de Turismo en temporadas vacacionales, páginas web y redes sociales.

Tanto los turistas nacionales como extranjeros, antes de su viaje, obtienen información de los atractivos turísticos que visitarán por diversos medios ya sean escritos, visuales o hablados; sin embargo, las TIC's tienen gran acogida para obtener información relacionada con el destino turístico que desean visitar. (Caballero y Villacorta, 2014, p. 16) La tecnología digital es de suma importancia para la promoción del turismo en el país pero ninguno de los organismos activos que prestan el servicio de información posee una herramienta tecnológica para el intercambio de información del turismo en Venezuela además de una herramienta atractiva que muestre los lugares hermosos para visitar.

Partiendo de la perspectiva descrita y el análisis de las cifras anteriores se ha identificado la importante la necesidad de promocionar el turismo en Venezuela debido a la escasez de soluciones tecnológicas para el acceso en tiempo real a la información turística de los principales atractivos. Como consecuencia de lo expuesto anteriormente se plantea la necesidad de desarrollar una herramienta multiplataforma que permita la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas de forma dinámica, facilitando la experiencia para este gran mercado adecuándose a los requerimientos tecnológicos actuales. Para ello se pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del turismo en Venezuela?

¿Qué requerimientos son necesarios para desarrollar una herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas?

¿Es importante el diseño de una herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas?

¿Cómo desarrollar una herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas?

Para dar respuesta a la interrogante se plantea el desarrollo de una herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas ya que se considera la informática como una herramienta para el impulso del turismo venezolano. Esta herramienta permite la gestión y distribución de contenidos turísticos del país a través de elementos multimedia. La herramienta creada en diferentes plataformas móviles proporciona la accesibilidad desde cualquier dispositivo móvil.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Desarrollar una herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas.

### **Objetivos Específicos**

Conocer la situación actual del turismo en Venezuela

Determinar los requerimientos de la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas.

Diseñar la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas.

Desarrollar una herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas.

## **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Es indispensable que Venezuela se ofrezca información de primera, confiable de los recursos y productos turísticos en los mercados internacionales y nacionales brindando una alta calidad en los servicios turísticos. El turismo permite el desarrollo de la nación, el progreso de sus áreas, la entrada de divisas, el intercambio cultural, así como también, fuentes abundantes de empleos diversos en todo el territorio, al resaltar las condiciones especiales de su entorno.

La justificación social es debido a la demanda de la información por parte de los turistas sobre los principales actividades que puede realizar y lugares que puede visitar se ha ido incrementando considerablemente debido al aumento de turistas que llegan al país; por tal motivo, es necesario cubrir dicha demanda a través de las herramientas tecnológicas usadas por los turistas durante su visita. Por lo que, el desarrollo de esta herramienta proyecto apoyará al turista durante su recorrido por la ciudad con información confiable. El desarrollo de esta aplicación web ayudará a los turistas a encontrar información veraz del lugar que esté visitando generando valor a los canales de difusión de los atractivos turísticos.

A través herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas, se pretende promover un mayor auge turístico ya que, con esta herramienta tecnológica las personas podrán disfrutar de una extensa diversidad de información comprendida de fotos, videos e información para fomentar el conocimiento de los distintos paisajes propios de la geografía nacional, lo que permitirá la divulgación de las riquezas turísticas en otras latitudes, con lo que se despertara la intención de los turistas, de cambiar sus habituales locaciones vacacionales hacia los distintos paisajes del país. Además de mostrar al mundo las bellezas que posee Venezuela.

### **Sistema de Variables**

El sistema de variables representa el conjunto de características que se estudiarán en el desarrollo de la investigación. Principalmente una



variable “es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (Arias, 2006, P. 58), puede ser el sexo, la estatura, la edad, el peso, grupo sanguíneo, nacionalidad, marca de productos, en otros.

### **Tipos de variables**

De acuerdo a la clasificación de Arias (2006) las variables según su función en una relación causal (P. 60). Una relación causal entre dos eventos existe si la ocurrencia del primero causa el otro. El primer evento es llamado la causa y el segundo evento es llamado efecto.

Independientes: son las causas que generan y explican los cambios en la variable dependiente. En los diseños experimentales la variable independiente es el tratamiento que se aplica y manipula en el grupo experimental. Ejemplo: la dieta ha la que es sometido un grupo de pacientes obesos.

Dependientes: son aquellas que se modifican por acción de la variable independiente. Constituyen los efectos o consecuencias que se miden y que dan origen a los resultados de la investigación. Ejemplo: el peso corporal de los integrantes del grupo o muestra.

Intervinientes: son las que se interponen entre la variable independiente y la dependiente, pudiendo influir en lo modificación de esta última. En un diseño experimental puro, este tipo de variable debe ser controlada con el fin de comprobar que el efecto es debido a la variable independiente y no a otros factores. Ejemplo: el ejercicio físico practicado por el grupo. Ante esta situación, es probable que el investigador controle dicha variable mediante la prohibición del ejercicio durante el período de administración de la dieta, para tener así la certeza de que la modificación del peso se debe a la dieta y no al ejercicio físico.

## **Operacionalización de las variables**

La Operacionalización de las variables se representa mediante un cuadro y “se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores” (Arias, 2006, p. 62).

Esta consta de tres etapas:

Definición nominal, en la cual se define de forma teórica el significado de la variable a estudiar.

Definición real de las variables, en esta se establecen las dimensiones significativas en el estudio a través de la descomposición de las variables.

Definición operacional de las variables, en esta etapa se mencionan los indicadores de cada dimensión, los instrumentos y procedimientos de medición.

**Cuadro 1. Operacional de Variables**

**Cuadro 1. Operacional de Variables**

<b>Objetivo General:</b> Desarrollar una herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas.						
<b>Obj. Especifico</b>	<b>Variable</b>	<b>Def. conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente</b>	<b>Ítem</b>
Conocer la situación actual del turismo en Venezuela	Turismo en Venezuela	El turismo en Venezuela se ha desarrollado considerablemente en las últimas décadas, particularmente por su favorable posición geográfica, la variedad de paisajes, la riqueza de la flora y la fauna, las manifestaciones artísticas y el privilegiado clima tropical del país, que permite disfrutar de cada región (especialmente de las playas) durante todo el año.	Ecoturismo Gastronomía Festividades Cultura	Promoción  Atractivos turísticos	Revisión Documental Cuestionario	1 2  4
Determinar los requerimientos de la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas.	Herramienta multiplataforma	Es un atributo conferido a programas informáticos o métodos y conceptos de cómputo que son implementados en múltiples plataformas informáticas.	Programas Plataformas Informáticas	Aplicaciones Web Sistema operativo Computador	Aplicaciones web Cuestionario	2 6 5

Diseñar la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas.	Promoción turística	Conjunto de técnicas integradas en el plan anual de marketing para alcanzar objetivos específicos, a través de diferentes estímulos y de acciones limitadas en el tiempo y en el espacio, orientadas a públicos determinados	Técnicas Marketing	Información	Revisión Documental Cuestionario	3
---	---------------------	--	--------------------	-------------	-------------------------------------	---

**Nota:** Las autoras (2017)

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

En este capítulo se exponen brevemente algunos parámetros que se utilizaron como antecedentes de la investigación y las bases teóricas además de las bases legales que sustentan la investigación. Arias (2006) define el marco teórico o marco referencial como “el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base para la investigación a realizar” (p.106).igualmente Méndez (2001) afirma que, “el marco teórico es la descripción de los elementos teóricos planteados por uno o por diferentes autores que permiten al investigador fundamentar los procesos de conocimiento” (p. 88)

#### **Antecedentes de la investigación**

Espinoza (2013) **Análisis, Diseño e implementación de la Aplicación Web para el manejo del distributivo de la facultad de ingeniería.** Universidad de Cuenca, Escuela de Informática. El objetivo principal de este proyecto es analizar, desarrollar, implementar una aplicación web, abarcando el proceso que implica el distributivo de la Facultad de Ingeniera, utilizando para esto una base de datos libre. Este proyecto sirvió como apoyo en el proceso de elaboración de la aplicación web es decir el análisis y diseño, en donde se presentan los elementos de trabajo como las personas, actividades y responsabilidades; requerimientos funcionales y no funcionales para la aplicación.

López (2010) **Sistema Web para fomentar el turismo en la Región de Biobio.** Universidad del Bio-Bio, Facultad de Ciencias Empresariales, Departamento de Sistemas de Información. La misión del proyecto es

entregar la mayor y mejor calidad de información para que el turista que visite la región de Bio-Bio organice su viaje de placer o negocios de manera grata, efectiva y cómoda. El sitio está estructurado para que el usuario pueda compartir opiniones, actualidad y ampliar sus redes de contactos en la web.

MINTUR (2014) **www.mintur.gob.ve** es una aplicación web del Ministerio del Poder Popular para el Turismo, desarrollada para la atención al turista. Esta herramienta provee información turística de Venezuela a los turistas como: sitios turísticos, mapas, noticias, hoteles, aeropuertos y terminales terrestres, ecoturismo, registro de prestador de servicio turístico, leyes para el turismo, entre otros. El mismo autor creo una herramienta móvil, **Playas de Venezuela**, creada en Venezuela por la Compañía de Producción Digital, Bee Concept. Posee licencia gratis y está disponible para dispositivos Android, Blackberry y Apple. La aplicación móvil permite conocer las playas venezolanas además los puntos de Información Turística que están en el país como también los puntos de información turística a nivel nacional. Proporciona la ubicación geográfica y descriptiva de las playas venezolanas, al consultar una playa el usuario podrá observar la foto referencial, el mapa, la ficha técnica y la guía para llegar a dicho destino. Playas de Venezuela permite a los usuarios la oportunidad de planificar sus vacaciones, ya que ofrece información geográfica, descriptiva, así como referencias de playas y hoteles.

## **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son aquellas que permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. A continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

Arias (2006) sugiere que “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proporciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p. 107).

### **Turismo**

La palabra turismo se deriva del latín *tornus* (torno) y *tornare* (redondear, tornear, girar), y el sufijo *ismo* se refiere a la acción que realiza un grupo de personas, por lo que etimológicamente puede definirse al turismo como las personas que viajan con la intención de regresar a su domicilio habitual. Según la ley para el turismo de Venezuela (2015), el turismo se define como un “conjunto de actividades realizadas por personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, esparcimiento, recreación, por negocios y otros, así como el conjunto de productos y servicios que se prestan para satisfacer las necesidades y requerimientos de tales personas a cambio de una contrapartida económica” (p. 16).

Así mismo la OMT (Organización Mundial de Turismo) dice que el Turismo es la suma de las relaciones y de los servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocio o profesionales”. Se podría decir que el turismo es un ejercicio dedicado al proceso de actividades en las cuales se permite a las personas visitar y disfrutar diferentes sitios del mundo ofreciendo planes y servicios para obtención de beneficios económicos y sociales.

### **Rutas Turísticas**

La ruta turística se puede describir como un itinerario seguido a partir de un sitio de partida en una determinada dirección, para recorrer un espacio que tiene un sitio final o una llegada, lo que le permitirá percibir una experiencia de viaje.

Para Rodríguez (2010), Las rutas turísticas son consideradas como productos turísticos que están basados en un recorrido que es presentado con anterioridad y brinda una orientación a los consumidores sobre las actividades que llevará a cabo en un destino. Las mismas están constituidas por un conjunto de elementos integrales que son ofertados en el mercado turístico (p. 11).

### **Promoción turística**

Según Bonta y Farber (1994), la promoción es "el conjunto de técnicas integradas en el plan anual de marketing para alcanzar objetivos específicos, a través de diferentes estímulos y de acciones limitadas en el tiempo y en el espacio, orientadas a públicos determinados" (p.44). La promoción turística es un método de comercializar el turismo de cada región o país, con el objetivo de incentivar el desplazamiento de las personas a otros lugares, para generar ingresos y lograr el crecimiento económico a través de ello.

Blanco (1990), añade que es una "actitud integrada por un conjunto de acciones e instrumentos que cumplen la función de favorecer los estímulos al surgimiento y desarrollo del desplazamiento turístico, así como al crecimiento y mejora de las operaciones de la industria" (p.100). La promoción turística debe proporcionar a los consumidores el conocimiento de los atractivos y de la infraestructura existente diferenciando el destino de la competencia, inspirando confianza y credibilidad además de influir en la elección del destino y en el proceso de compra. En concreto, hay que establecer que todo proyecto de promoción turística puede abarcar una gran variedad de objetivos. No obstante, entre los más habituales están los siguientes:

Fomentar lo que sería la promoción y atractivo turístico de un lugar.



Aumentar y dar a conocer la oferta que existe para el turista.

Captar eventos de cierta relevancia para la zona.

Incentivar la implicación de todos los profesionales relacionados con el turismo para impulsar el mismo y atraer a mayor número de visitantes.

Para poder conseguir todos esos fines y otros muchos más se puede recurrir a un sinfín de herramientas de promoción turística.

### **Tecnologías de información en la industria turística**

El concepto de Tecnologías de la Información y de la Comunicación es muy amplio y su origen se remonta al siglo XIX con la invención de otros mecanismos que facilitaron la transmisión de información y la comunicación, como por ejemplo el telégrafo, el teléfono y más tarde la televisión y la radio, conocidos como "antiguas tecnologías". Por su parte el ordenador, los satélites, la telefonía móvil e Internet se consideran como nuevas tecnologías. Como se mencionó, el concepto de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación es un concepto amplio que abarca a su vez otros conceptos y por tanto resulta un tanto complicado definirlo.

Sin embargo, algunos autores han intentado buscar una definición para este concepto, como por ejemplo De Pablo (2004), quien define las TIC, adaptando el concepto al ámbito empresarial, como "un sistema integrado de equipamiento en red y software que permiten un efectivo procesamiento de datos y facilitan la comunicación de la empresa." (p. 42). Salas y otros (2013) señalan que "hoy en día el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) está ampliamente extendido, ocasionando transformaciones en todos los ámbitos de la sociedad". (pag.1) Afirmativamente las TIC's abarca un amplio espacio dentro de nuestro vivir diario ya sea en el escuela, el trabajo, el hogar y hasta en la calle.

Con el gran desarrollo de las TIC en los últimos años, el entorno económico y social del sector turístico se ha visto claramente influenciado y en cierto modo se puede decir que ésta influencia ha sido muy positiva

ya que las TIC han aportado al sector turístico un beneficio esencial para este sector, como es el incremento y mejora de los flujos de información.

Las Tic han ayudado al turismo en:

Facilitar la distribución de información y productos turísticos por Internet.

Mejorar toda comunicación basada en la promoción, publicidad, comercialización y contratación de servicios turísticos.

Ha creado la necesidad de contar con mecanismos de difusión, promoción, comercialización y desarrollo para todo tipo de cliente, a través de medios de comunicación.

Ofrecer productos y servicios turísticos directamente a un gran número de consumidores a un costo relativamente bajo y mantener relaciones con ellos, así como con otros productores y distribuidores. El turismo busca atraer clientes internacionales, lo que exige un desarrollo importante en materia de infraestructura, en comunicaciones que permitan y faciliten la promoción y comercialización de los atractivos turísticos en todo momento y en cualquier lugar del planeta. El turismo depende extraordinariamente de las Tic, pues antes de realizar un viaje, los turistas demandan información para planear y elegir entre múltiples opciones, y también observar la necesidad creciente de información durante y después del viaje.

Las organizaciones han adquirido las Tic para implementar y actualizar continuamente tecnologías en sus instalaciones con el fin de mantener una ventaja competitiva mediante la innovación de sus productos y de esta manera poder competir en el mercado. También ha cambiado la forma en que los consumidores planifican y compran sus vacaciones, ahora el turista puede conocer de información sobre vuelos, hoteles, restaurantes, paquetes turísticos, métodos de pago etc., desde la comodidad de su casa o trabajo y sin tener que salir para hacer todo eso. Disponible en: [www.eoi.es](http://www.eoi.es)

## **Marketing turístico**

Según Krippendorf (1971), el marketing turístico es “la adaptación sistemática y coordinada de las políticas de los que emprenden negocios turísticos, privados o estatales, sobre el plano local, regional, nacional e internacional, para la satisfacción óptima de las necesidades de ciertos grupos de consumidores y lograr, de esta forma, un beneficio apropiado”. (p. 46). Del análisis de esta definición se derivan las siguientes consideraciones fundamentales:

La necesidad de vertebrar una política turística integradora, no sólo entre las diferentes instituciones públicas en los diversos ámbitos territoriales, sino que, a su vez, la iniciativa privada y la pública deben actuar de forma coordinada. Se deben elegir ciertos grupos de consumidores, esto es, segmentos de demanda que aún siendo diferentes sean compatibles entre sí para que la satisfacción sea óptima, puesto que de no ser así existe la posibilidad de que sean captados por otros destinos/empresas turísticas de la competencia. Para evitar esto último, es imprescindible que el producto se defina conforme a las expectativas del público objetivo.

El objetivo final debe ser económico, es decir, debe suponer un beneficio para la organización, ya sea en términos privados (rentabilidad económica) ya sea en términos públicos (efecto multiplicador en la economía de la zona). Ahora bien, las operaciones del marketing turístico tienen que guardar, en su desarrollo, un adecuado compromiso entre la necesidad de satisfacer al visitante o turista y el beneficio pretendido. En definitiva, el concepto de gestión de marketing turístico se apoya en tres elementos básicos:

Satisfacción de las necesidad del turista (vacaciones, ocio, etc.), para lo cual será necesario el conocimiento previo de sus motivaciones y comportamientos por medio de los correspondientes estudios de mercado

Diseño y promoción del producto turístico (conjunto de bienes y servicios), con los elementos y características detalladas que resulten

atractivas al consumidor, satisfaga sus expectativas una vez consumido y genere un beneficio para la organización que lo produce.

Función de intercambio, realizado por unos canales de distribución, que permiten poner en contacto a la demanda con la oferta, generando un beneficio.

### **Aplicaciones Web**

Un sistema web o aplicación web es un programa diseñado para ser ejecutado en un navegador web. Según Lujan (2002) “Una aplicación web (web-based application) es un tipo especial de aplicación cliente/servidor, donde tanto el cliente (el navegador, explorador o visualizador) como el servidor (el servidor web) y el protocolo mediante el que se comunican (HTTP) están estandarizados y no han de ser creados por el programador de aplicaciones” (p. 49). Conjuntamente Berzal y Cubero la definen como:

Aquellas aplicaciones cuya interfaz se construye a partir de páginas Web. Las páginas Web no son más que ficheros de texto en un formato estándar denominado HTML (Hipertext Markup Language). Estos ficheros se almacenan en un servidor Web al cual se accede utilizando el protocolo HTTP (Hypertext Transfer Protocol), uno de los protocolos de Internet. Para utilizar una aplicación Web desde una máquina concreta basta con tener instalado un navegador Web en esa máquina, ya sea este el Internet Explorer de Microsoft, el Netscape Navigator o cualquier otro navegador. (p.187).

Las aplicaciones web son utilizadas por muchas organizaciones a nivel mundial, debido que estas ofrecen importantes ventajas como:

Son fáciles de usar: no requieren conocimientos avanzados de computación.

Compatibilidad multiplataforma: las aplicaciones web son multiplataforma ya que utiliza tecnologías como PHP, JavaScript, Flash, ASP y AJAX permitiendo la ejecución del sistema en cualquier Sistema Operativo .

Actualización: como la única aplicación está instalada en un servidor web, se puede realizar las actividades de actualización y mantenimiento donde todos los usuarios o clientes verían los resultados inmediatos.

Acceso inmediato: como estas aplicaciones utilizan la tecnología web no es necesario tener que realizar actividades de instalación, permitiendo a los usuarios ingresar de forma online, además no requiere de especificaciones o requerimientos de hardware para trabajar con la aplicación web.

Alta disponibilidad: para la utilización de las aplicaciones web es necesario el acceso a internet, realizando consultas a cualquier hora y en cualquier parte del mundo.

Múltiples usuarios: las aplicaciones web pueden ser utilizados por diversos usuarios al mismo tiempo.

### **Metodología RUP**

Rational Unified Process (RUP) es una metodología estándar utilizada para el desarrollo de software orientado a objetos, creada en Junio de 1998 por Grady Booch Booch (creador del método Booch), Ivar Jacobson (Creador de la Técnica de Modelado de Objetos) y James Rumbaugh.

Según Guerrero, (2006) citado por Cárdenas P, (2007) la metodología RUP “se basa en una forma disciplinada de asignar tareas y responsabilidades en un proyecto de desarrollo de sistemas de información asegurando la producción del software de calidad dentro de plazos y presupuestos predecible”.

Este proceso unificado de desarrollo pretende implementar las mejores prácticas actuales en ingeniería de software orientado en:

- Desarrollo iterativo

- Administración de requerimientos

- Control de cambios

- Uso de arquitectura basada en componentes

- Modelamiento visual del software

- Verificación de la calidad del software

Debemos saber que este tipo de metodología es muy flexible, se adapta muy bien a las necesidades de cada proyecto, y está basada en tres principios que son:

Adaptar al proceso: Esta se refiere a que el proceso deberá ajustarse a las propias características del proyecto, tomando en cuenta su diseño, el tamaño, objetivo, entre otros. En este caso el sistema debe ajustarse solo a sus requerimientos necesarios, el sistema debe generar únicamente procesos que fueron tomados en cuenta a la hora del desarrollo del sistema como lo establece dicho principio de la Metodología RUP.

Equilibrar prioridades: Cada participante o cliente puede tener diferentes necesidades, gustos, y opiniones, este principio se encargará de mejorar errores que puedan presentarse en la elaboración del sistema, logrando así obtener un entorno atractivo para cada usuario.

Demostrar valor iterativamente: Los proyectos se entregan, aunque sea de un modo interno, en etapas iteradas. En cada iteración se analiza la opinión de los inversores, la estabilidad y calidad del producto, y se refina la dirección del proyecto así como también los riesgos involucrados.

Colaboración entre equipos: Este es uno de los principios más importantes ya que todo proyecto necesita de un trabajo en equipo para alcanzar las metas en la mayor brevedad, además debe existir una buena comunicación entre el grupo. Basándonos en este principio cabe destacar que es importante para el desarrollo del sistema, es necesario contar con la participación de todos los involucrados en la investigación para entender mejor la problemática que se presente, de esta manera lograremos el objetivo general satisfactoriamente sin problema alguno.

### **Características de RUP**

Según sus autores de RUP se pueden describir tres características fundamentales de la metodología: está dirigido por caso de uso, está centrado en la arquitectura y es interactivo e incremental. Los proceso dirigido por caso de uso según Kruchten (1998), “los casos de uso son una técnica de captura de requisitos que fuerza a pensar en términos de importancia para el usuario y no solo en términos de funciones que sería bueno completar” (p. 3) Los casos de uso representan los requisitos funcionales del sistema además que sirve de guía para el diseño,

implementación y prueba del trabajo requerido para el desarrollo del software.

Existen dos razones fundamentales para la implementación de los casos de uso; una es que proporcionan un medio sistemático e intuitivo de capturar requisitos funcionales centrándose en el valor añadido para el usuario. Además dirigen todo el proceso durante el desarrollo ya que las actividades de análisis, diseño y prueba se realizan a partir de los casos de usos.

Durante el proceso de arquitectura del software se organizan las partes más importantes del mismo, obteniendo una visión común entre los involucrados (desarrolladores y los usuarios) y del sistema completo. Además se toman las decisiones para la construcción del sistema y el orden en el que se llevaran a cabo los pasos. Dentro de los elementos que se consideran importantes para la realización del sistema están, la calidad, rendimiento, reutilización y capacidad de evolución.

RUP es un proceso interactivo e incremental ya que el proyecto se divide en partes más pequeñas o mini proyectos, equilibrando los casos de uso y la arquitectura para que se ejecuten así durante el proceso. Los mini proyectos se pueden definir como una iteración que tienen como fin el incremento para el crecimiento del producto. Las iteraciones de la fase de inicio y elaboración describen la comprensión del problema, la delimitación del ámbito del proyecto y la eliminación de riesgos. En la fase de transición se garantiza la creación del producto preparado para la entrega a la comunidad de usuarios.

### **Ciclo de Vida o Fases de la Metodología RUP**

El ciclo de vida está constituido por unos ciclos que producen una nueva versión del producto, los ciclos están compuestos por fases lo que a su vez está compuesto por un número de iteraciones:

Inicio, en esta fase se definen los objetivos del proyecto, la funcionalidad, las capacidades del producto y los riesgos e incertidumbres. Se estiman los costos en recursos y tiempo disponible. Los resultados en esta fase de inicio deben ser: visión del negocio

(objetivos y restricciones), modelado de los casos de usos, listas de riesgos y planes de contingencia, plan de fases y especificaciones adicionales.

Elaboración, durante esta fase se planifica el proyecto considerando aspectos como recursos disponibles, cimientos de la arquitectura, desarrollo del plan del proyecto y la eliminación de los mayores riesgos. Esta es una de las fases más importantes en la elaboración del proyecto ya que se construye un prototipo de la arquitectura, la cual evoluciona en iteraciones sucesivas hasta convertirse en el producto final. Los prototipos deben poseer los casos de usos críticos que se desarrollaron en la fase anterior, es decir, la de inicio. Los productos desarrollados en esta fase deben ser: al menos el 80% del modelado de casos de uso e identificación de los actores, descripción de la arquitectura del software, un prototipo ejecutable de la arquitectura, revisión de la lista de riesgos, plan de desarrollo del proyecto, posiblemente un manual de usuario preliminar.

Construcción, esta fase proporciona un producto construido junto con la documentación. El desarrollo del producto se realiza a través de iteraciones donde cada iteración involucra tareas de análisis, diseño e implementación. Los productos de esta fase son modelos completos de los casos de uso, análisis, diseño, despliegue e implementación, manual inicial de usuario, un prototipo operacional o beta

Transición, esta es la última fase que tiene como objetivo colocar el producto en manos de los usuarios finales. Se desarrollan tareas en iteraciones de marketing, empaquetado atractivo, instalación, configuración, entrenamiento, soporte, mantenimiento, además de los manuales de usuario que se completan y refinan con la información anterior.

**PHP**



PHP (PHP Hypertext Preprocessor) es un lenguaje de programación creado por Ramus Lerdorf en 1994 para la creación de páginas web dinámicos utilizando conexión de base de datos. Es lenguaje interpretado y ejecutado por el servidor. Es un lenguaje independiente del navegador ya que es ejecutado en el servidor que debe soportar PHP.

Dentro de algunas características de PHP se pueden mencionar:

Es multiplataforma, funciona bien sobre diferentes plataformas, trabajando en cualquier servidor web e interactúa con diferentes bases de datos.

Es libre, permite la accesibilidad para cualquier usuario que utiliza internet.

Integración con bibliotecas externas, permite generar documentos en PDF por ejemplo.

Conexión con la mayoría de manejadores de bases de datos existentes, la más utilizada es MySQL.

Permite la programación orientada a objetos.

Es utilizado por la mayoría de los programadores.

## **JavaScript**

JavaScript es un lenguaje de scripts, interpretado, multiplataforma y parcialmente orientado a objetos creado para incrementar las funcionalidades del lenguaje HTML. Dicho lenguaje fue declarado como estándar del European Computer Manufacturers Association (ECMA) en 1997, y poco después también fue estandarizado por la "Internacional Organization for Standardization" (ISO). Este lenguaje es utilizado principalmente para crear páginas Web dinámicas; presenta una sintaxis semejante a la del lenguaje Java y el lenguaje C. Según Sánchez, (2003) explica lo siguiente:

Es un lenguaje Script, es decir, se trata de un código de programación que se inserta dentro de un documento. JavaScript fue desarrollado por la empresa Netscape con la idea de potenciar la creación de la página Web dinámicas para su navegador. La ventaja fundamental de JavaScript es que su aprendizaje y uso son muy

sencillos y a su vez permiten realizar labores complejas en una página. (p.2).

En otros términos este lenguaje de programación lograra mejorar la interfaz de la página gracias a sus características, una de ellas son los eventos que se activan con el ratón y animaciones, además también se pueden visualizar textos que se mueven de un lado a otro, por todos esos efectos Javascript es muy utilizado ya que permite que las paginas sean dinámicas.

Dentro de sus características más importantes se pueden mencionar las siguientes:

Es un lenguaje interpretado, no requiere compilación ya que es el navegador del usuario el encargado de interpretar el código JavaScript contenido en una página HTML.

Es un lenguaje basado en objetos, el modelo de objetos de JavaScript está reducido y simplificado, pero incluye los elementos necesarios para que los scripts puedan acceder a la información de una página y puedan actuar sobre la interfaz del navegador.

Es un lenguaje orientado a eventos, cuando un usuario presiona una tecla, pulsa sobre un enlace o mueve el puntero del mouse sobre una imagen se produce un evento. Mediante JavaScript se pueden desarrollar scripts que ejecuten acciones en respuesta a estos eventos que pueden producirse sobre la página Web.

## **CSS**

Según Pérez (2008) lo define de la siguiente manera:

CSS es un lenguaje de hojas de estilos creado para controlar el aspecto o presentación de los documentos electrónicos definidos con HTML y XHTML. CSS es la mejor forma de separar los contenidos y su presentación y es imprescindible para crear páginas web complejas. Separar la definición de los contenidos y la definición de su aspecto presenta numerosas ventajas, ya que obliga a crear documentos HTML/XHTML bien definidos y con significado completo

(también llamados "documentos semánticos"). Además, mejora la accesibilidad del documento, reduce la complejidad de su mantenimiento y permite visualizar el mismo documento en infinidad de dispositivos diferentes. (p.5).

En base a lo explicado anteriormente CSS se puede definir como una herramienta muy sencilla que describe cómo se va a mostrar un documento en la pantalla, o como imprimirá la información a los usuarios.

## **HTML**

Según Cobo y Gómez (citado por Rodríguez, 2011):

HTML es un lenguaje de descripción de hipertexto, compuesto por una serie de comandos, marcas, o etiquetas, también denominadas "Tags" que permiten definir la estructura lógica de un documento web y establecer los atributos del mismo (color de texto, contenidos multimedia, hipervínculos, etc...). (p.57).

Por lo antes mencionado se considera que HTML es un conjunto de etiquetas las cuales se usan para definir los elementos que componen una página web. HTML es un lenguaje de marcación de elementos para la realización de documentos hipertexto, es muy fácil de aprender, por lo tanto permite que cualquier persona sin buenos conocimientos sobre el tema, tenga la facilidad de enfrentarse a la misión de realizar o crear una página web.

## **MySQL**

Sitio Oficial de Mysql (2013) es un sistema de gestión de bases de datos relacional, licenciado bajo la GPL de la GNU. Su diseño multihilo le permite soportar una gran carga de forma muy eficiente. MySQL fue creada por la empresa sueca MySQL AB, que mantiene el copyright del código fuente del servidor SQL, así como también de la marca. Aunque MySQL es software libre, MySQL AB distribuye una versión comercial de

MySQL, que no se diferencia de la versión libre más que en el soporte técnico que se ofrece, y la posibilidad de integrar este gestor en un software propietario, ya que de no ser así, se vulneraría la licencia GPL.

Este gestor de bases de datos es, probablemente, el gestor más usado en el mundo del software libre, debido a su gran rapidez y facilidad de uso. Esta gran aceptación es debida, en parte, a que existen infinidad de librerías y otras herramientas que permiten su uso a través de gran cantidad de lenguajes de programación, además de su fácil instalación y configuración.

#### Características de MySQL

Según el Sitio Oficial de MySQL (2013) las principales características de este gestor de bases de datos son las siguientes:

Aprovecha la potencia de sistemas multiprocesador, gracias a su implementación multihilo.

Soporta gran cantidad de tipos de datos para las columnas.

Dispone de API's en gran cantidad de lenguajes (C, C++, Java, PHP, etc.).

Gran portabilidad entre sistemas.

Soporta hasta 32 índices por tabla.

Gestión de usuarios y passwords, manteniendo un muy buen nivel de seguridad en los datos.

## **Bases legales**

A continuación se presentan los basamentos legales, sobre los cuales se realiza la presente investigación. Se señalan las leyes y los artículos que son de conveniencia para la investigación.

Como lo expresa Palella y Martins (2006), “la fundamentación legal o bases legales se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros” (pág. 63).

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

**Artículo 108.** Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.

En el artículo expuesto anteriormente se describe que los medios de comunicación públicos o privados junto con los centros educativos deben favorecer a la formación de los ciudadanos, pero es obligación del Estado debe ofrecer los servicios necesarios para que se pueda hacer aplicación y uso de las nuevas tecnologías.

**Artículo 110.** El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica,

humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

En el artículo anterior se reconoce por parte del Estado la importancia que tiene la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y los servicios de información en el desarrollo económico social y político del país, además del cumplimiento de los valores éticos y las leyes que se cumplen en dichas actividades.

## **Ley InfoGobierno**

**Artículo 4.** Son de interés público y estratégico las tecnologías de información, en especial las tecnologías de información libres, como instrumento para garantizar la efectividad, transparencia, eficacia y eficiencia de la gestión pública; profundizar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos; el empoderamiento del Poder Popular y contribuir corresponsablemente en la consolidación de la seguridad, defensa y soberanía nacional.

En el artículo mencionado se da a conocer la integración de las tecnologías de información libres para asegurar el desarrollo adecuado de las actividades públicas del país como también la integración de los ciudadanos.

## **Plan de la patria**

**1.5.1.1.** Desarrollar una actividad científica, tecnológica y de innovación, transdisciplinaria asociada directamente a la estructura productiva nacional, que permita dar respuesta a problemas concretos del sector, fomentando el desarrollo de procesos de escalamiento industrial orientados al aprovechamiento de las potencialidades, con efectiva transferencia de conocimientos para la soberanía tecnológica.

En este artículo se establece que la aplicación de las actividades tecnológicas y de innovación ayuda al desarrollo productivo del país además de solventar los problemas del sector económico.

**1.5.2.4.** Desarrollar aplicaciones informáticas que atiendan necesidades sociales.

En artículo citado anteriormente describe que las aplicaciones informáticas deben ser desarrolladas para dar ayuda y solucionar las

necesidades sociales del país como por ejemplo, en los hospitales, escuelas, bibliotecas, empresas y demás sitios de atención a los ciudadanos. Como también aplicaciones que sirvan para el desarrollo del conocimiento.

## **Ley del Turismo**

**Artículo 4.** A los efectos de esta Ley, el territorio de la República, en su totalidad, se considera como una unidad de destino turístico, con tratamiento integral en su promoción, dentro y fuera del país. A tales fines el Instituto Nacional de Promoción y Capacitación Turística, INATUR, tomando en cuenta las recomendaciones de los entes que integran el Sistema Turístico Nacional, ejecutará una estrategia de promoción y mercadeo tanto nacional como internacional para crear, fortalecer y sostener la imagen de Venezuela como destino turístico.

El artículo mencionado hace referencia a que todo el territorio Venezolano es un destino turístico por lo siguiente es necesaria la construcción de planes para la promoción y mercadeo dentro y fuera del país mostrando todos los beneficios del mismo.

**Artículo 78.** Los medios de comunicación especializados en turismo, y cualquier otro medio de comunicación, incluyendo los electrónicos, tienen el deber de informar veraz y en forma equilibrada sobre cualquier acontecimiento y situaciones que puedan influir en la frecuentación turística, facilitando indicaciones precisas y fiables a los turistas o usuarios de servicios turísticos, de conformidad con la normativa aplicable.

En este artículo se aclara que los medios de comunicación y específicamente los electrónicos deben ofrecer información verdadera acerca de la información generada en el sector turístico del país debido a las consecuencias que esta pueda generar en los turistas. Además de ofrecer información de confianza a los usuarios de servicios turísticos.

## Definición de términos básicos

Radica en proveer el significado exacto y según el contexto a los conceptos principales, palabras o variables implicadas en la problemática planteada. Según Tamayo, T. (citado por Arias, 2006) establece que la definición de términos básicos "es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema." (pág. 108).

**Aplicación:** Es un conjunto de herramientas compuestas, que sirven para cumplir una tarea específica, en tal caso, para cumplir el fin específico por el cual se creó la aplicación.

**Cliente:** Equipo que los usuarios individuales utilizan para conectarse a la red y solicitar servicio a los servidores. (Cobo y Gómez, 2005, p.6).

**Divulgación:** refiere al acto de divulgar, de dar a conocer algo y hacerlo por lo tanto público. Normalmente, la palabra divulgación se utiliza para hacer referencia al material informativo de diverso tipo y forma que tiene como objetivo principal hacer que diferentes temáticas lleguen al común de la sociedad, temas que quizás pueden resultar más difíciles de comprender o sean poco tradicionales, hacerlos más asequibles y que puedan ser comprendidos por todos los públicos.

**Ecoturismo:** la Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES) define ecoturismo como "un viaje responsable a áreas naturales que conservan el ambiente y mejoran el bienestar de la población local".

**Hardware:** Partes tangibles de un dispositivo: componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos, mecánicos, cables, cajas... y cualquier otro elemento físico involucrado.

**Herramienta informática:** son programas, aplicaciones o simplemente instrucciones usadas para efectuar otras tareas de modo más sencillo. En un sentido amplio del término, se puede decir que una herramienta es



cualquier programa o instrucción que facilite una tarea además de hardware o accesorios.

**Navegador Web:** es una aplicación software que permite al usuario recuperar y visualizar documentos de hipertexto, comúnmente descritos en HTML, desde servidores web de todo el mundo a través de Internet. (Wikipedia, 2008).

**Servidor web:** Es cualquier recurso de cómputo dedicado a responder a los requerimientos del cliente.

**Software:** Conjunto de aplicaciones necesarias para la realización de tareas específicas, en contra-posición a los componentes físicos del hardware.

**Telecomunicación:** es una técnica que consiste en la transmisión de un mensaje desde un punto hacia otro, usualmente con la característica adicional de ser bidireccional. La telefonía, la radio, la televisión y la transmisión de datos a través de computadoras son parte del sector de las telecomunicaciones.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

El marco metodológico está referido a las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la investigación. Para Arias (2006) el marco metodológico se define como el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). El diseño de la investigación está formado por un conjunto de aspectos que han de considerarse, entre ellos se tienen: definir el tipo de investigación, la modalidad de la misma, los pasos a seguir para abordar cada uno de los objetivos, las técnicas (medios empleados para recolectar el dato e información) e instrumentos que se emplearan de acuerdo a la naturaleza del datos e información.

#### **Tipo de investigación**

El siguiente trabajo de investigación se ubica como una investigación proyectiva. Según Hurtado (2000), “consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras”. (p.325). de acuerdo a esto el Desarrollo de esta Herramienta Multiplataforma empleara una solución para la promoción y divulgación del turismo en Venezuela.

Además se encuentra en la modalidad de Proyecto Especial. Según el Diccionario de la Lengua Española (1992), “Las raíces etimológicas en Latín de las palabras proyecto especial corresponden a las siguientes: proiectus se refiere a esquema inicial de una forma definitiva y, speciàlis a lo “muy adecuado o propio para algún efecto” es decir que

los proyectos especiales son aquellos que se realizan a partir de una idea para dar soluciones exclusivamente a un hecho o fenómeno.

### **Diseño de Investigación**

La presente investigación se ubica en el Diseño de Campo No Experimental, ya que se utilizaron datos reales de fenómenos, hechos o sujetos y estos no han sido modificados por las investigadoras.

Con respecto al diseño de campo Arias (2006) señala:

“La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental”. (Pág. 31)

En tal sentido la investigación se encuentra apoyada en una investigación de campo, debido a que el levantamiento y recaudación de la información y datos se obtienen directamente de la realidad, es decir, del lugar en donde se desarrolla el proyecto. En este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios.

### **Población**

La población es “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (Arias, 2006) p. 81. Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio. La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

La población del siguiente trabajo de investigación está conformado por catorce (14) empresas de turismo actualmente activas que pertenecen la ciudad de Barinas del estado Barinas(municipio barinas); Latín American Travel, Balestrini, Destinos Travel Club C.A, Lasertours, Muzzo, Turaser CA, GEO Travel, HG Tours C.A, La Villa Viajes y Turismo C.A , Turviajes C.A, Viajes Dorados Globe, D'Cesar Viajes, Turismo C.A, Fantasía Tropical y CORBATUR (Corporación Barinesa De Turismo). Se tomará en consideración al personal de promoción o ventas de cada agencia.

### **Muestra**

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Arias (2006), expresa que “la muestra subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). Es por eso, que la muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a la del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. Se debe evaluar la necesidad de definir una muestra para el desarrollo del estudio como lo indica Tamayo y Tamayo (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

Se desarrollo un muestro intencional en la que los investigadores acceden a elegir un grupo de personas perteneciente a la población para su análisis y recolección de información como sugiere Arias (2006), “el muestreo Intencional u opinático, es aquel donde los elementos maestres son escogidos en base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador”. La muestra final es corresponde a catorce (14) personas que laboran en las empresas de turismo del Municipio del Estado Barinas.

**Cuadro N° 1 Distribución de la Muestra**

<b>Agencia</b>	<b>Nº de personas</b>
<b>Aurea Viajes y Turismo</b>	1
<b>Cemca Viajes y Turismo C.A</b>	1
<b>Balestrini</b>	1
<b>Destinos Travel Club C.A</b>	1
<b>Lasertours</b>	1
<b>Muzzo</b>	1
<b>Turaser</b>	1
<b>HG Tours C.A</b>	1
<b>La Villa Viajes y Turismo C.A</b>	1
<b>GEO Travel C.A</b>	1
<b>Viajes Dorados Globe</b>	1
<b>D'Cesar Viajes Y Turismo C.A</b>	1
<b>Fantasia Tropical</b>	1
<b>CORBATUR</b>	1
<b>Total</b>	14

Fuente: Las Autoras (2017)

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información”. (Arias, 2006, p.111). Es necesario que la información obtenida sea guardada para la recuperación, análisis e interpretación de los datos en el avance de la investigación para ello es indispensable el uso de un instrumento, el autor antes mencionado lo define como “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p.69)

Como técnica de recolección de datos se utilizo la encuesta y se define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación a un tema en particular” (Arias, 2006, Pág.72). Como instrumento se selecciono el

cuestionario que “se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.” Está conformado por seis (06) preguntas cerradas y será aplicada a la muestra seleccionada perteneciente a las catorce (14) empresas de turismo del municipio Barinas con la finalidad de conocer los medios que utilizan para la promoción del turismo Venezolano.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Al respecto, Balestrini (1997), plantea: “Una vez que se ha definido y diseñado los instrumentos y Procedimientos de recolección de datos, atendiendo al tipo de estudio de que se trate, antes de aplicarlos de manera definitiva en la muestra seleccionada, es conveniente someterlos a prueba, con el propósito de establecer la validez y confiabilidad de éstos, en relación al problema investigado.” (p.140)

Según Rusque M (2003) “la validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas. La confiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La confiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación. (P. 134)

En tal sentido el instrumento de esta investigación se ejecutó mediante el método de juicio de expertos, quienes tendrán en su responsabilidad la evaluación del instrumento en relación a los objetivos de la investigación, y la cual quedara establecida para certificar el procedimiento de recolección de datos. Para la presente investigación se utilizó el juicio de tres expertos \_\_\_\_\_, los cuales revisaron y sugirieron modificaciones pertinentes para la aplicación de las interrogantes en el instrumento.

## **Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos**

Según (Sabino, 2002) “Una vez obtenida y recopilada la información nos abocamos de inmediato a su procesamiento, esto implica el cómo ordenar y presentar de la forma más lógica e inteligible los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados, de tal forma que la variable refleje el peso específico de su magnitud, por cuanto el objetivo final es construir con ellos cuadros estadísticos, promedios generales y gráficos ilustrativos de tal modo que se sinteticen sus valores y puedan, a partir de ellos, extraer enunciados teóricos” (p.178).

El procedimiento general podría comprender dos etapas:

### **Previa a la aplicación de la técnica diseñada:**

Revisión de los objetivos propuestos.

Revisión de las variables y sus dimensiones.

Consideraciones en torno a la población objeto del instrumento.

### **Propia al instrumento que se aplicará:**

Selección del instrumento a aplicarse.

Elaboración del instrumento.

Validación del instrumento.

Aplicación del instrumento.

Presentación de los resultados.

Análisis de sus resultados.

Se realizó el análisis de los ítems por variables para interpretar y deducir la opinión de la muestra utilizando técnicas de relación porcentual, las cuales se representaron a través de cuadros y gráficos.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

En esta sección se organizan y presentan una serie de cuadros estadísticos, los cuales expresan los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados. Al respecto Arias (1.998). Señala, que: “el análisis inferencial y porcentual se refiere a la descripción numérica de todo los elementos de un universo o grupo particular” es decir que el análisis permitió describir de manera objetiva los datos tomados a través de los instrumentos utilizados con el fin facilitar dicho análisis. (p. 75). Este capítulo está dividido en dos (02) partes, constituidos de la siguiente manera:

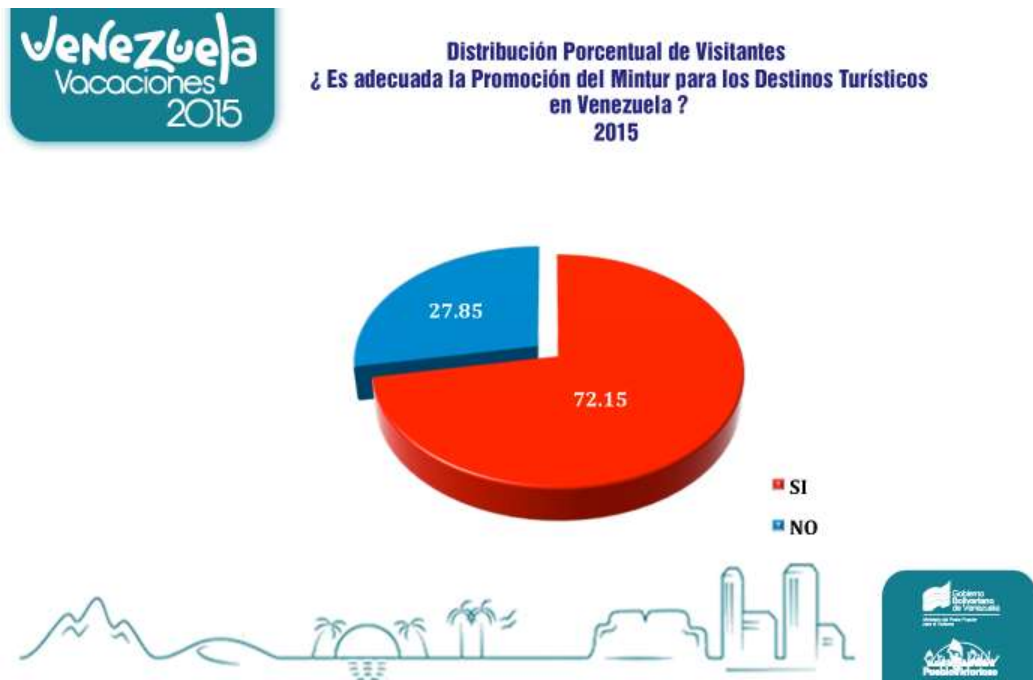
#### **I Parte**

##### **Diagnóstico**

El turismo venezolano incluye una extensa gama de ofertas. El Ministerio Del Poder Popular Para El Turismo (MINTUR) es la única empresa de Turismo a nivel nacional que posee un Sistema Web donde se le muestra al usuario una descripción y referencias de sitios turísticos que se encuentran en el territorio venezolano; hoteles, aeropuertos y terminales terrestres, noticia actualizada de actividades turísticas y culturales del país, además de mapas y ecoturismo. En el año 2015 de acuerdo al censo realizado por Mintur el 72.15% afirmó que era adecuada la promoción de los destinos turísticos en Venezuela y el 27.85% aseguró que no. Para ese mismo año los puntos de información turística eran de 184 distribuidos a nivel nacional. Disponible en <http://www.mintur.gob.ve/>



## Gráfico N°1. Distribución Porcentual de Visitantes



De acuerdo a la muestra seleccionada en el Municipio Barinas se encuentran un total de catorce (14) empresas que ofrecen servicios turísticos como transporte, alojamiento, alimentación, guía, información, entre otros, pero ninguna de las empresas posee una aplicación móvil para la promoción del turismo en el estado Barinas. Anudado a esto en el estudio de campo realizado se evidencia la necesidad de una aplicación móvil que promueva el turismo en Venezuela de forma general mostrando los diferentes atractivos, mapas, eventos, hoteles, restaurantes, lugares para comprar, directorio de puntos de interés y más.

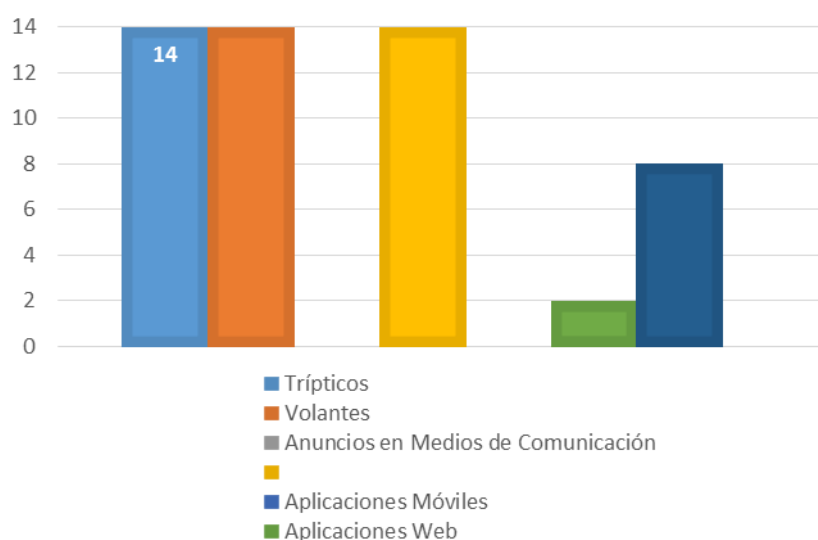
A continuación se refleja el informe estadístico obtenidas con la aplicación de la encuesta la cual está estructurada por siete (7) interrogantes y aplicada a las catorce (14) empleados de las empresas en el Sector de Turismo del Estado Barinas.

**Ítem N° 1.** ¿Cuáles medios utilizan su empresa para la promoción del turismo en Venezuela?

**Cuadro N° 2** Promoción Turística

Respuestas	Frecuencia Simple	Porcentaje (%)
Trípticos	14	27
Volantes	14	27
Anuncios en Medios de Comunicación	14	27
Aplicaciones Móviles	0	0
Aplicaciones Web	2	4
Redes Sociales	8	15
Otros	0	0
Total	14	100

Fuente: Las autoras (2017)



**Gráfico N° 2.** Promoción Turística. Fuente: Los autores 2017.

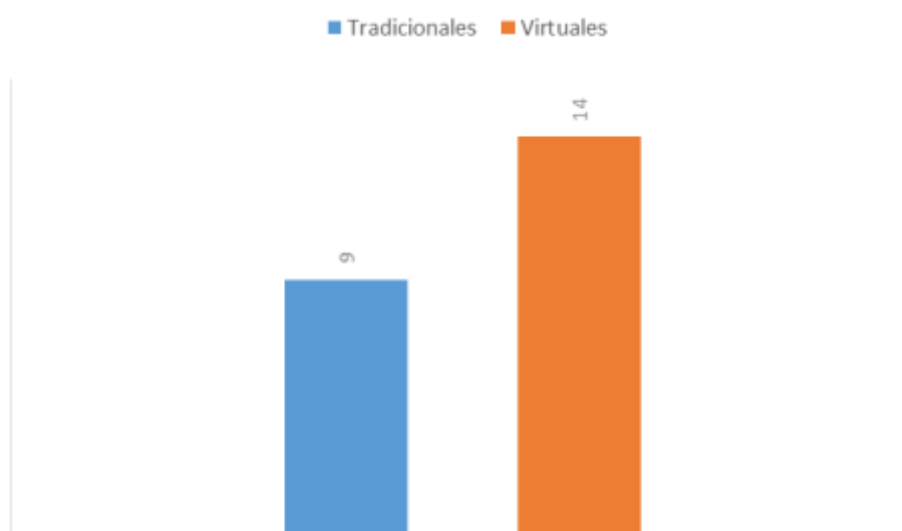
**Análisis:** De los resultados obtenidos se puede observar que el uso de Aplicaciones Web es solo del 4%, el uso de Redes Sociales de 15% y las Aplicaciones Móviles de 0%. Siendo más utilizados herramientas como Trípticos en un 27%, Volantes 27% y Anuncios en Medios de Comunicación. Se puede observar que es deficiente el uso de las herramientas tecnológicas e informáticas para la promoción del turismo.

**Ítem Nº 2.** ¿Cuáles considera usted que son más efectivos hoy día los medios para la promoción del Turismo en Venezuela?

**Cuadro Nº 3** Medios Tradicionales y Virtuales

Respuestas	Frecuencia Simple	Porcentaje
Tradicionales	9	39
Virtuales	14	61
Total		100

Fuente: Las autoras 2017



**Gráfico Nº 3.** Medios Tradicionales y Virtuales. Fuente: Las autoras 2017

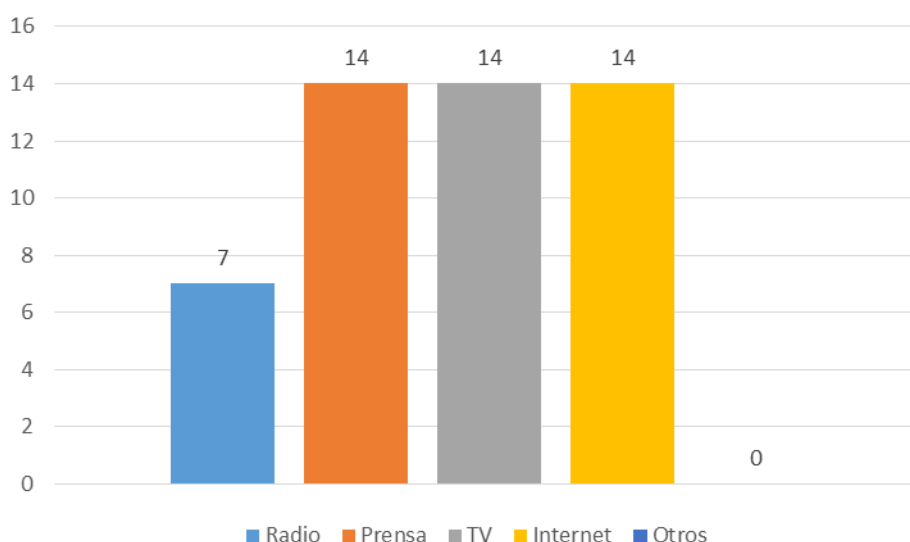
**Análisis:** Como muestra el gráfico anterior el 61% de los encuestados afirmaron que es más efectivo los medios virtuales para la promoción del turismo venezolano, conjuntamente el 39% afirma que los medios tradicionales. Sin embargo se puede apreciar la relevancia que tienen los medios virtuales y la necesidad del uso del mismo.

**Ítem Nº 3.** ¿A través de qué medio considera usted son más difundidos los atractivos turísticos en Venezuela?

**Cuadro Nº 4.** Medios de Comunicación

Respuestas	Frecuencia Simple	Porcentaje
<b>Radio</b>	7	14
<b>Prensa</b>	14	28
<b>TV</b>	14	29
<b>Internet</b>	14	29
<b>Otros</b>	0	0
<b>Total</b>		100

**Fuente:** Los autores (2017)



**Gráfico Nº 4.** Medios de Comunicación. Fuente: Los autores 2017

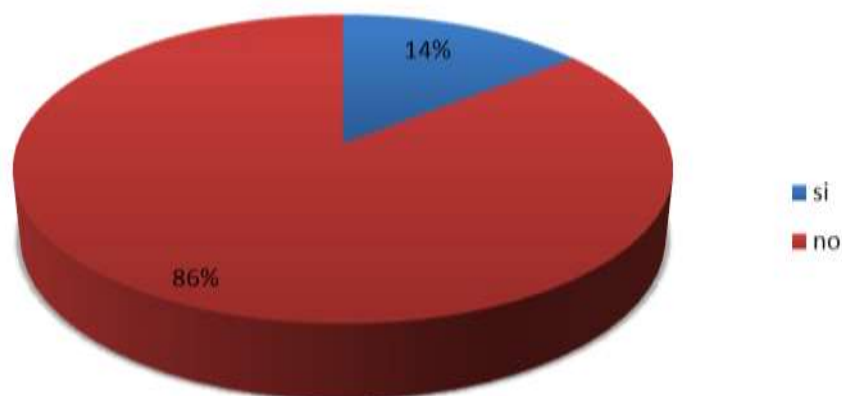
**Análisis:** según la gráfica anterior se aprecia como resultado de la encuesta aplicada que para la difusión del turismo venezolano es utilizado el TV en 29%, el internet en 29%, la prensa en 28% y la radio en 14%. Se puede apreciar como el internet es uno de los medios con mayor utilidad por el usuario o cliente para acceder a informaciones del turismo.

#### Ítem N° 4. ¿Posee su empresa medios web?

**Cuadro N° 5 Medios Web**

Respuesta	Frecuencia Simple	Porcentaje
Si	2	14
No	12	86
Total	14	100

Fuente: Las autoras 2017



**Gráfico N° 5.** Medios Web. Fuente: Las autoras 2017

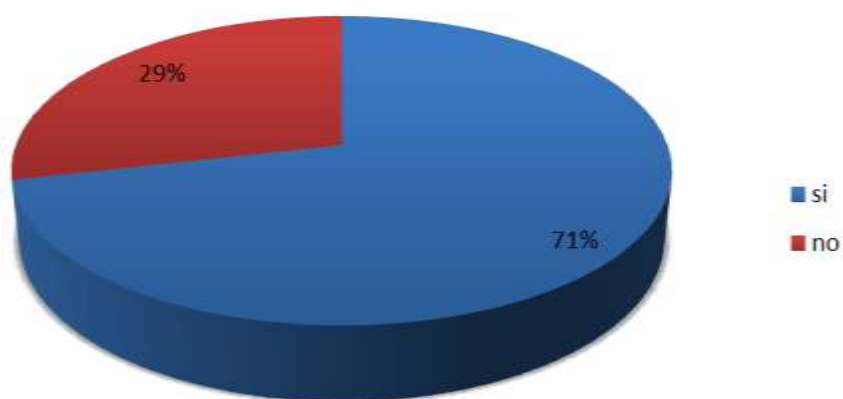
**Análisis:** El 86% de afirmo que la empresa no posee medios web y un 14% dijo que si posee Medios Web para ofrecer información del turismo en Venezuela. A través de este medio se comparte información acerca de servicios como: paquetes turísticos nacionales e internacionales, alquiler de vehículos, seguro de viajes, reservaciones de hoteles y otros alojamientos, cruceros, reservaciones, asesoramiento, galería de imágenes, entre otros.

**Ítem N° 5.** ¿Posee dispositivos inteligentes?

**Cuadro N° 6** Dispositivos Inteligentes

Respuesta	Frecuencia Simple	Porcentaje
Si	10	29
No	4	71
Total	14	100

Fuente: Los autores 2017



**Gráfico N° 6.** Dispositivos Inteligentes. Fuente: Los autores 2017

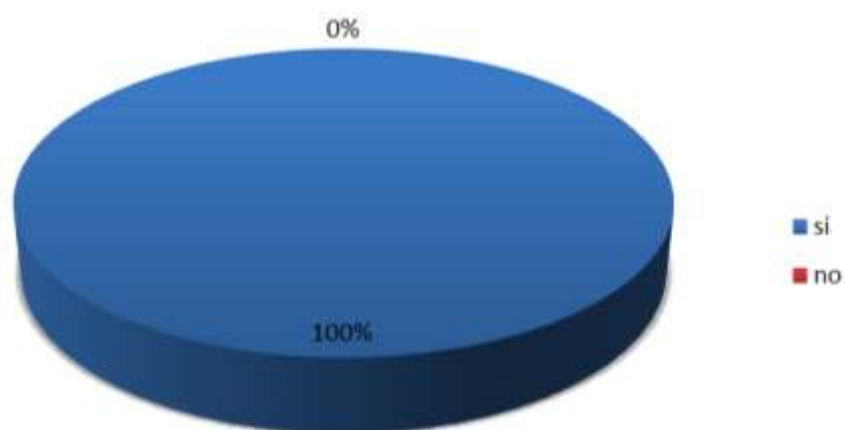
**Análisis:** Actualmente el uso de dispositivos inteligentes es indispensable para realizar diferentes actividades diarias, una de ellas es obtener información actualizadas de noticias de interés. En el gráfico anterior el 71% afirmó que posee dispositivos inteligentes y el 29% afirmó que no.

**Ítem N° 6.** ¿Le gustaría recibir información sobre las rutas turísticas en Venezuela?

**Cuadro N° 7.** Información Turística

Respuesta	Frecuencia Simple	Porcentaje
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100

Fuente: Los autores 2017



**Gráfica N° 7.** Información Turística. Fuente: Los autores 2017

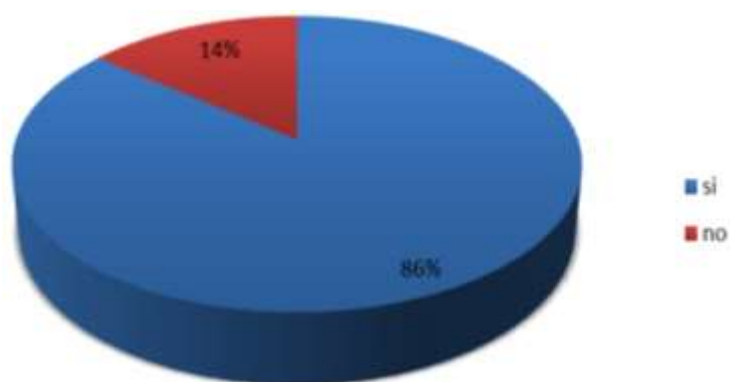
**Análisis:** como se puede apreciar en el grafica el 100% de los encuestados está de acuerdo en recibir información sobre las rutas turísticas en Venezuela ya que de esta forma estarían actualizados de las noticias más importantes del turismo en el país.

**Ítem N° 7.** ¿Conoce la diferencia de precios que tienen los prestatarios de servicios turísticos en Venezuela?

**Cuadro N° 8.** Precios

Respuesta	Frecuencia Simple	Porcentaje
Si	12	86
No	2	14
Total	14	100

Fuente: Los autores 2017



**Grafica N° 8.** Precios. Fuente: Los autores 2017

**Análisis:** de los encuetados que trabajan en empresas del sector turismo el 86% conoce acerca de los precios que manejan las empresas que ofrecen turismo en el país. A través del conocimiento de los precios se realiza una comparación de las ofertas o servicios que ofrecen las empresas y así elegir la más conveniente.

### **Conclusiones del Diagnostico**

De acuerdo a la información ofrecida las empresas del sector turismo en Venezuela, específicamente las del Estado Barinas tienen poca relación con la tecnología de información, algunas no utilizan ninguna herramienta tecnológica, aplicando métodos convencionales como trípticos, volantes, radio, televisión entre otros. Sin embargo otras empresas hace uso de la



Mercadotecnia en Medios Sociales o Social Media Marketing el cual poseen Facebook, Twiter o Instagram, sin embargo el acceso y publicación de información es muy escasa. Otras por ejemplo poseen páginas web poco completas de acuerdo a los servicios o productos turísticos que se ofrecen. Los sitios web de las empresas son un importante canal de marketing y publicación de información para los clientes, en cualquier lugar del mundo.

## **II Parte**

### **Diseño de la Propuesta**

#### **Generalidades**

La herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas, es una aplicación que permite a los turistas interesados en visitar los distintos destinos turísticos nacionales toda la información referente a los principales atractivos turísticos del país, organizados por estados y municipios y clasificados por tipo (Restaurantes, sitios turísticos y hoteles). Esto se hace mediante el uso de un registro electrónico multimedia que realiza el usuario administrador a solicitud de las diferentes personas que poseen establecimientos prestadores de servicios de restaurantes y hotel así como de la referencia que se tiene de los diferentes atractivos turísticos de cada.

Este sistema tiene dos partes fundamentales: un registro de datos general en donde el Web master carga y actualiza toda la información referente a los destinos turísticos disponibles y otra en donde los usuarios turistas pueden consultar toda la información de interés clasificada por estados y municipios; además de poder comentar sobre su experiencia durante la visita al sitio seleccionado y calificarla de manera que otros usuarios interesados tenga una percepción más clara de lo que busca. Tanto el registro como el sistema de consultas son multimedia. La aplicación, ha sido desarrollada tomando en cuenta los aspectos esenciales de la seguridad y veracidad de la información.

La aplicación propuesta cumple con las necesidades de promoción y divulgación turística presentes en el país, puesto que en ella se muestran todas las características de los destinos turísticos del país, así como de otros atractivos (Restaurantes y Hoteles), de tal manera que los turistas puedan tomar la mejor decisión a la hora de salir de vacaciones con su familia.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Promocionar el turismo en Venezuela, mediante la divulgación de información de interés sobre los diferentes atractivos turísticos presentes en las diferentes regiones del país.

### **Objetivos Específicos**

Llevar un registro organizado y actualizado de toda la información de interés para los turistas sobre los diferentes destinos turísticos presentes en el país.

Facilitar la ubicación de los destinos turísticos mediante la utilización de tecnologías de geo localización.

Ofrecer a los turistas un patrón de comparación sobre los diferentes destinos turísticos basados en los comentarios y calificaciones de otros turistas.

### **Justificación de la propuesta**

El diseño y desarrollo de la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas, que aprovechando las tecnologías de la información y comunicación, permitirá prestar un servicio de calidad a la colectividad por medio de la promoción turística de todas las regiones del país. De esta manera se logrará beneficiar a los habitantes de las diferentes regiones ya que con esta aplicación se logrará potenciar el turismo en todas las regiones al mismo tiempo que se da un realce a la idiosincrasia de cada región.

El desarrollo de esta herramienta tecnológica permitirá la realización de actividades de registro y consulta de destinos turísticos, comentarios y

calificaciones sobre los mismos por parte de las personas que los hayan visitado, las cuales partirán de la percepción, calidad del servicio, atención y ubicación.

Los componentes de tecnología que integrarán la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas, incluyen acceso a las redes por medio de conexiones de alta velocidad, protocolos de comunicación estándar, arquitectura abierta y aplicaciones para múltiples plataformas basadas en software libre.

### **Alcances de la propuesta**

La herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas permite realizar las siguientes funcionalidades:

Registro de personas, destinos turísticos, comentarios y calificaciones.

Realización de consultas de datos sobre los destinos turísticos disponibles sin importar la procedencia de turista.

Llevar un registro de los comentarios y calificaciones con la finalidad de utilizar la información las estadísticas de aceptación de los destinos turísticos disponibles.

Mostrar reportes de uso así como informes sobre los destinos más visitados, los más aceptados y los más comentados.

### **Limitaciones de la propuesta**

La herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas contempla funcionalidades solo para consulta y registro de destinos turísticos en Venezuela, más no contempla aún su implementación en otros países del mundo.

## **Desarrollo de la Propuesta**

### **Aplicación de la Metodología**

El diseño y desarrollo de la aplicación se tomó un orden lógico estructurado basado en la metodología “Proceso Unificado Racional”, RUP (Jacobson, I., Booch, G., Rumbaugh J. 2000). Esta metodología se divide en fases divididas en varios ciclos llamadas iteraciones y que está centrada en la arquitectura, guiando la forma cómo se debe planear y hacer el desarrollo de la propuesta lo que permite mayor facilidad para evaluar, detectar errores y corregirlos antes de pasar de una fase a otra.

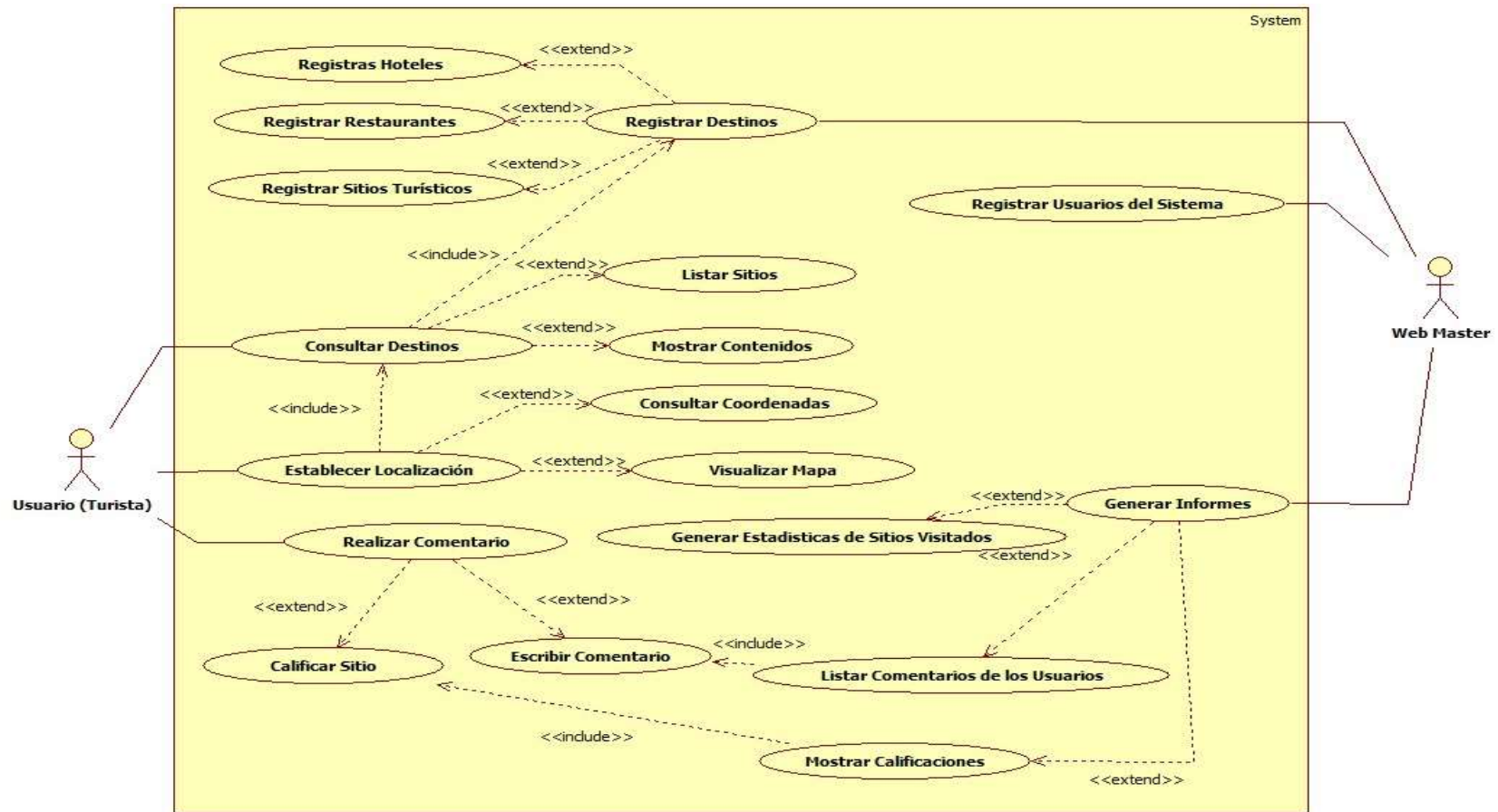
El diseño y construcción de la propuesta se realizó siguiendo las fases que componen la metodología RUP, las cuales se describen a continuación:

#### **Primera fase: Inicio**

Durante esta fase se definieron las funcionalidades que debería ofrecer el sistema propuesto a los usuarios. Para ello se hizo un análisis de las necesidades de promoción turística y se definieron cuáles serían las mejores estrategias de promoción turística para establecer las pautas del diseño y la funcionalidad. Posteriormente se procedió a diseñar el diagrama de requerimientos funcionales en base a los casos de uso, diagramas de actividades, el modelo operativo y la arquitectura de la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas el cual se muestra a continuación:

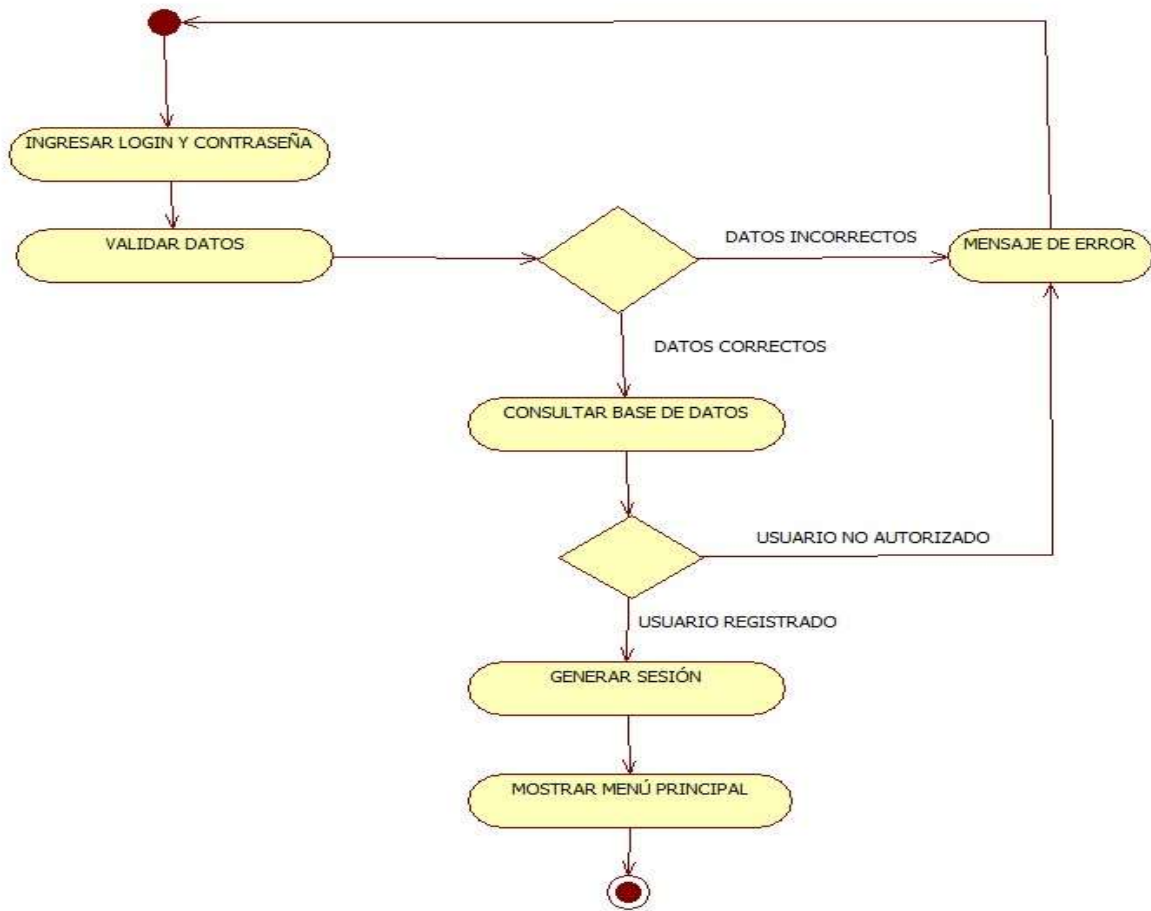


Figura N° 1. Diagrama de requerimientos funcionales del sistema propuesto



Fuente: Las Autoras (2017)

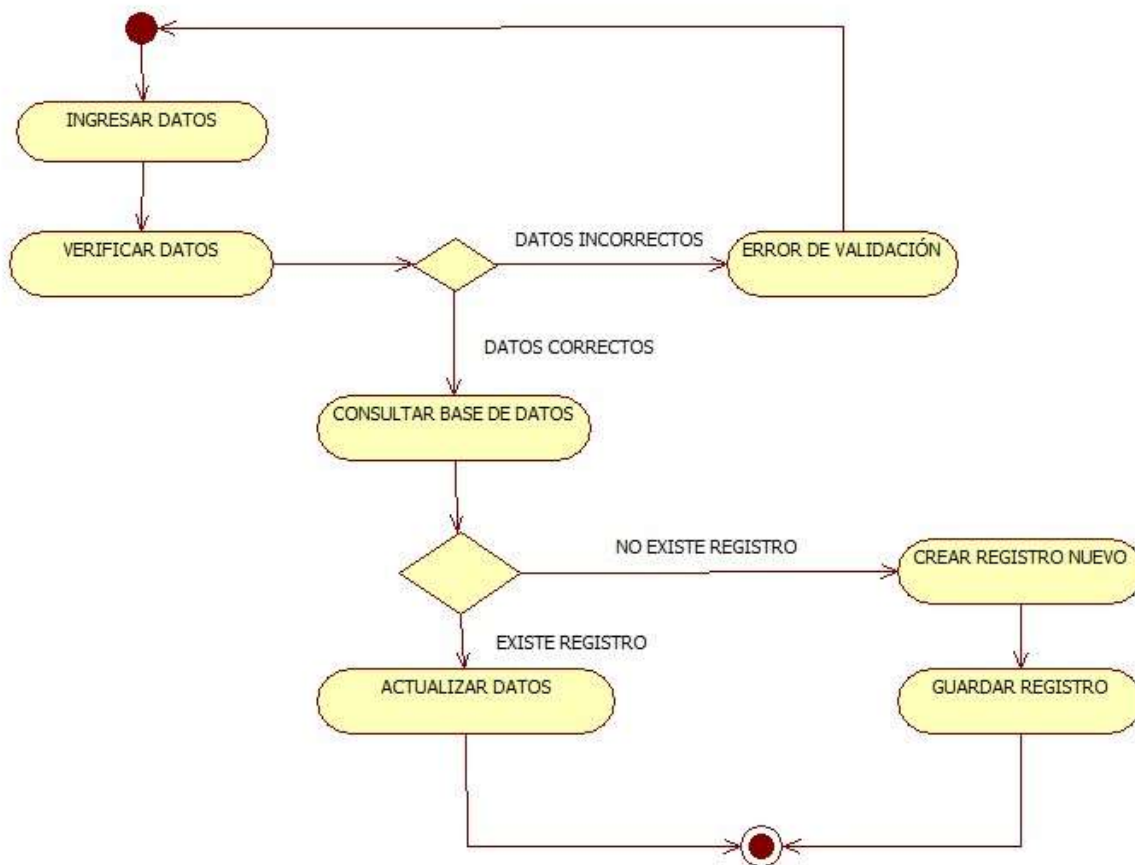
**Figura N°2.** Diagrama de actividad para el proceso de autenticación de usuarios



**Fuente:** Las Autoras (2017)

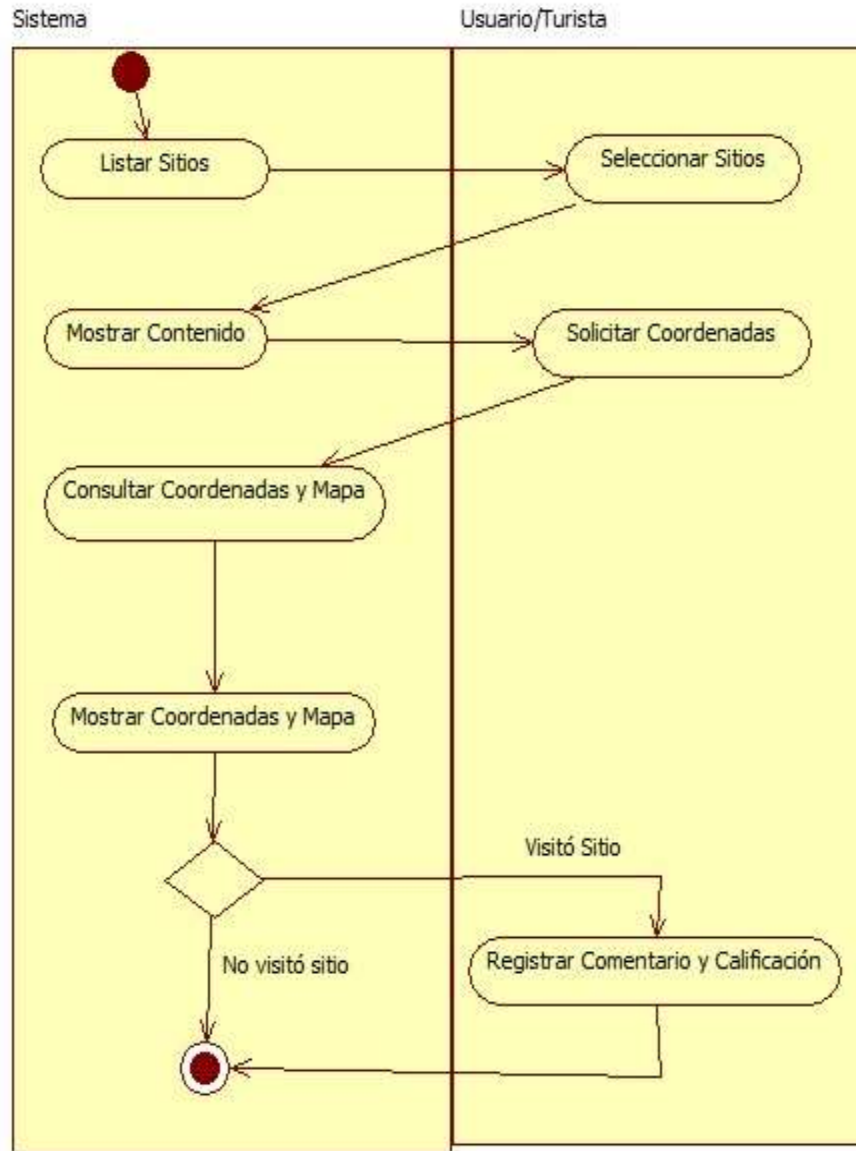


**Figura N° 3.** Diagrama de actividad para el proceso de registro de datos (Destinos, Personas, Usuarios)



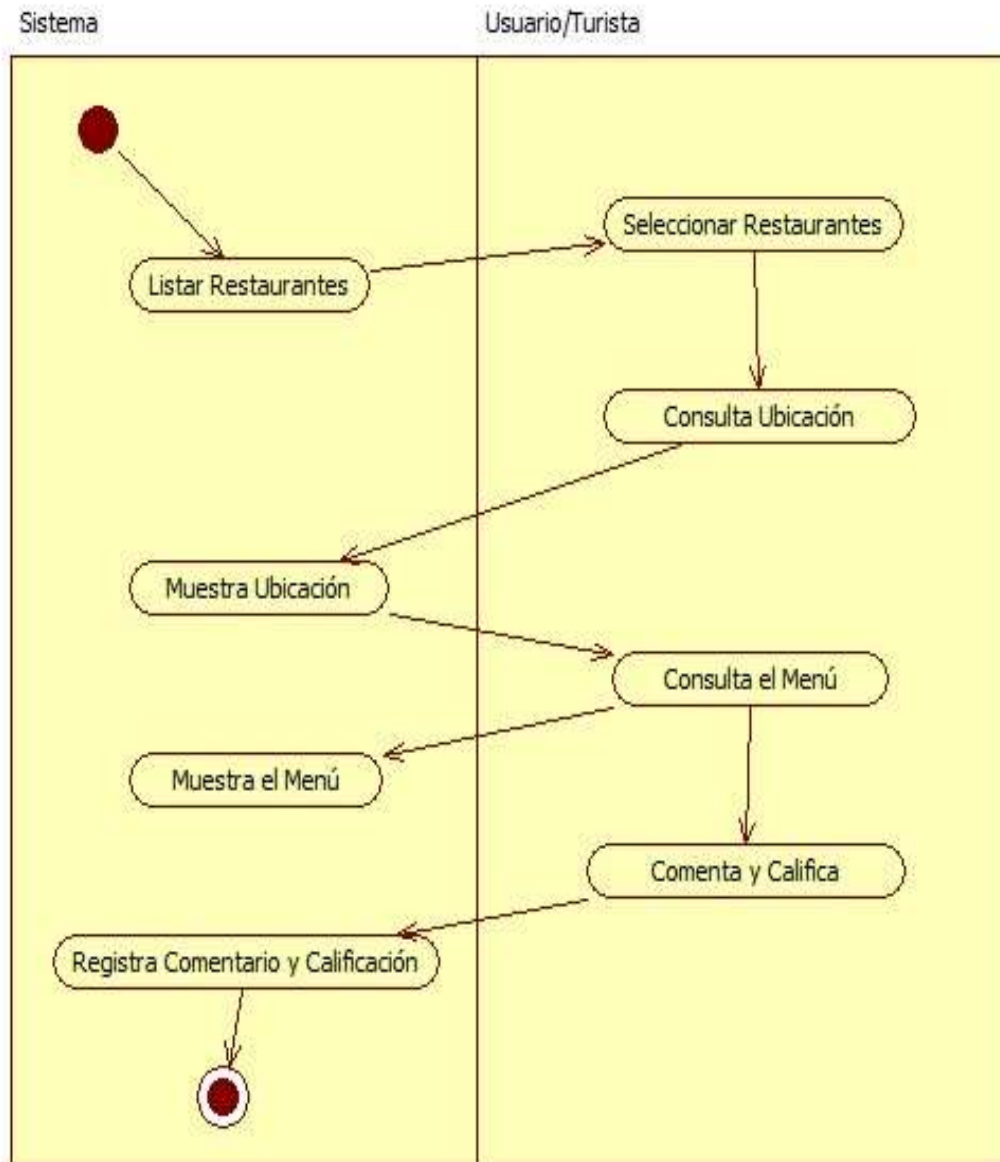
**Fuente:** Las Autoras (2017)

**Figura N° 4.** Diagrama de actividad para el proceso de consulta de destinos turísticos



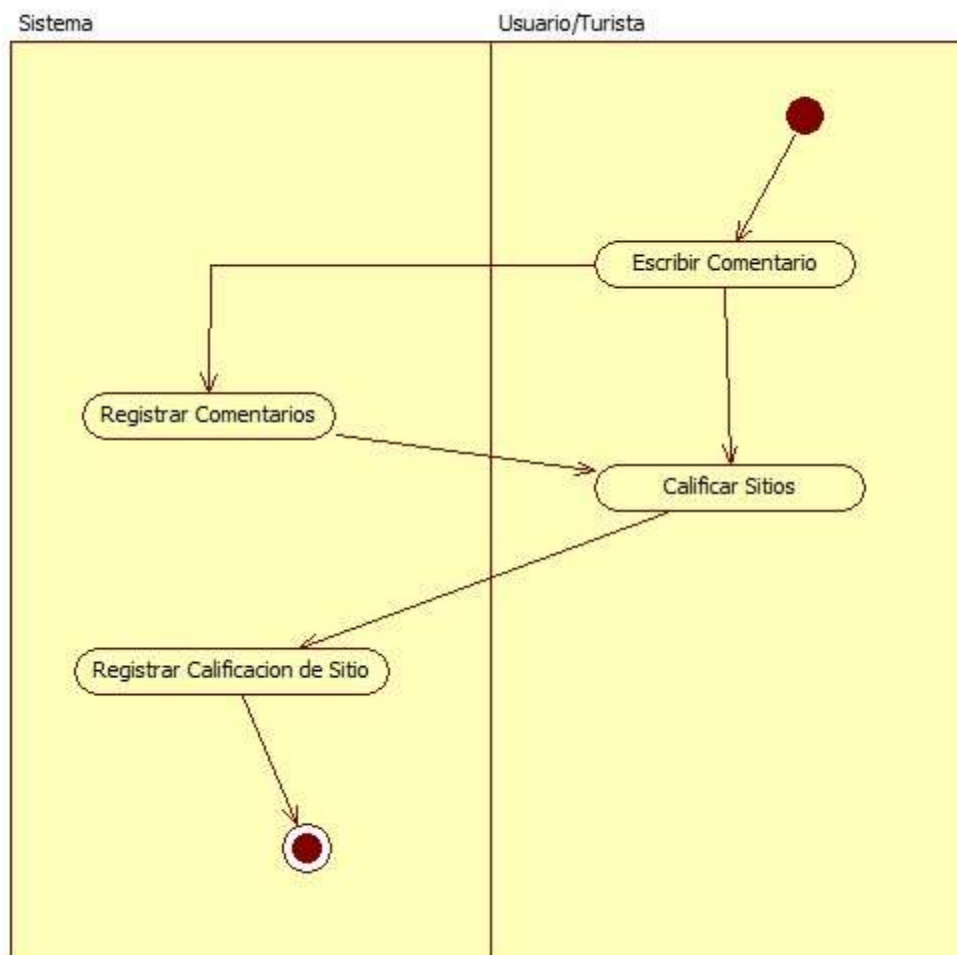
**Fuente:** Las Autoras (2017)

**Figura N° 5.** Diagrama de actividad para el proceso de consulta de restaurantes



**Fuente:** Las Autoras (2017)

**Figura 6.** Diagrama de actividad para el sistema de comentarios



**Fuente:** Las Autoras (2017)

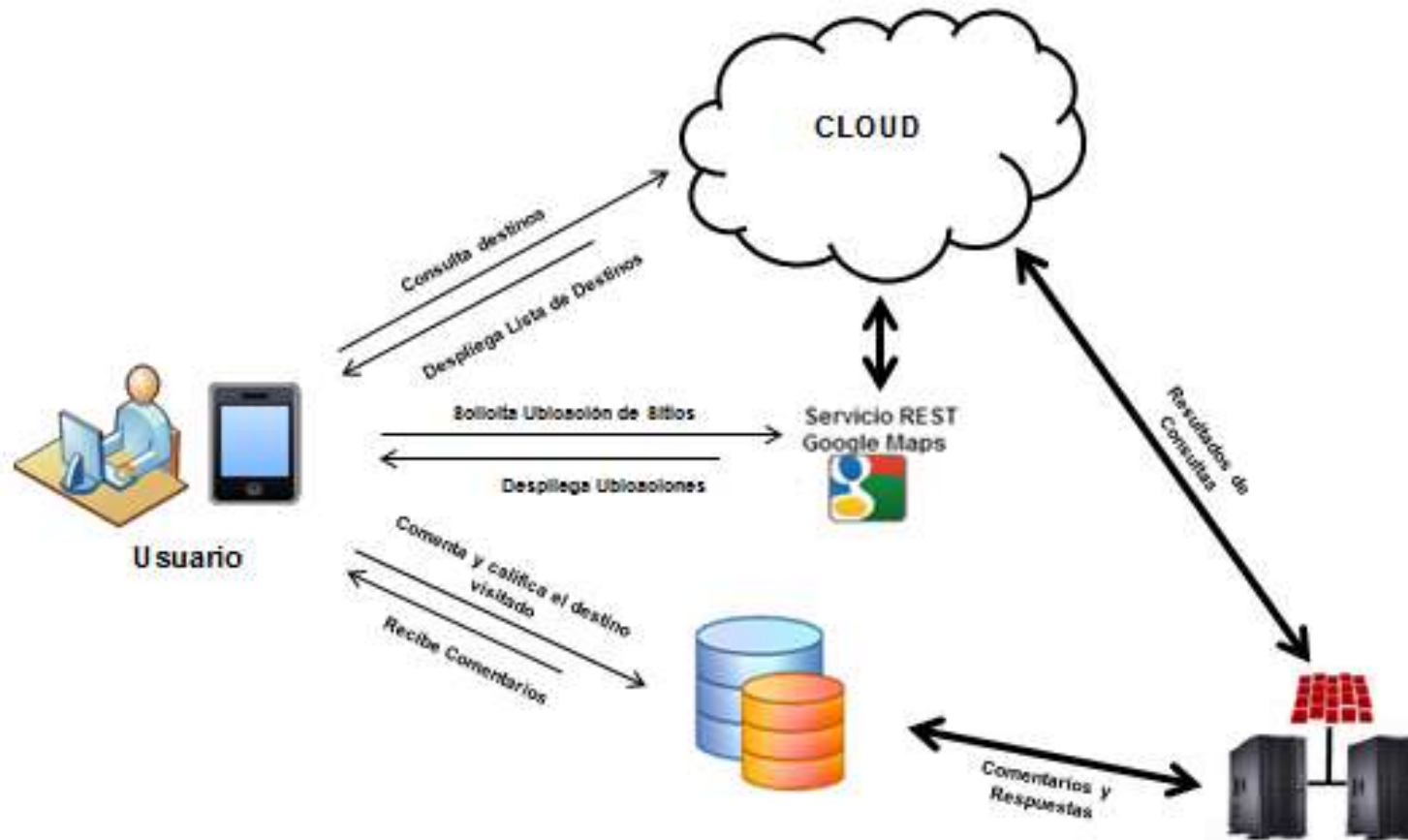
## **Fase de elaboración**

Durante esta fase se realizó el diseño de la arquitectura de la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas. En función del diagrama de requerimientos funcionales se establecieron las pautas de la arquitectura del sistema propuesto y se procedió a diseñar el diagrama de modelo operativo que consiste en la representación interactiva entre los diferentes elementos que formarán parte del sistema propuesto. En este caso está conformado por una base de datos que contiene toda la información referente a los destinos disponibles y una aplicación de registro y consulta. El sistema propuesto será administrado Web Master, quien será el encargado de incluir y actualizar la información disponible para que los turistas puedan consultarla sin inconveniente.

Por otra parte se realizó el diseño la arquitectura de la aplicación, la arquitectura técnica, la arquitectura del software y el diagrama de navegación, en donde quedo representada la estructura funcional del sistema una vez se desarrolle. Allí quedó reflejado el sistema propuesto funcionará desde un HOSTING desde el cual se realizarán las diferentes operaciones. Consta de una interfaz Web diseñada para que cumpla con las especificaciones de cada tipo de usuario en el momento que sea requerido. También dispondrá de una base de datos que almacenará todos los registros correspondientes a los datos de los destinos turísticos y sus respectivos contenidos.

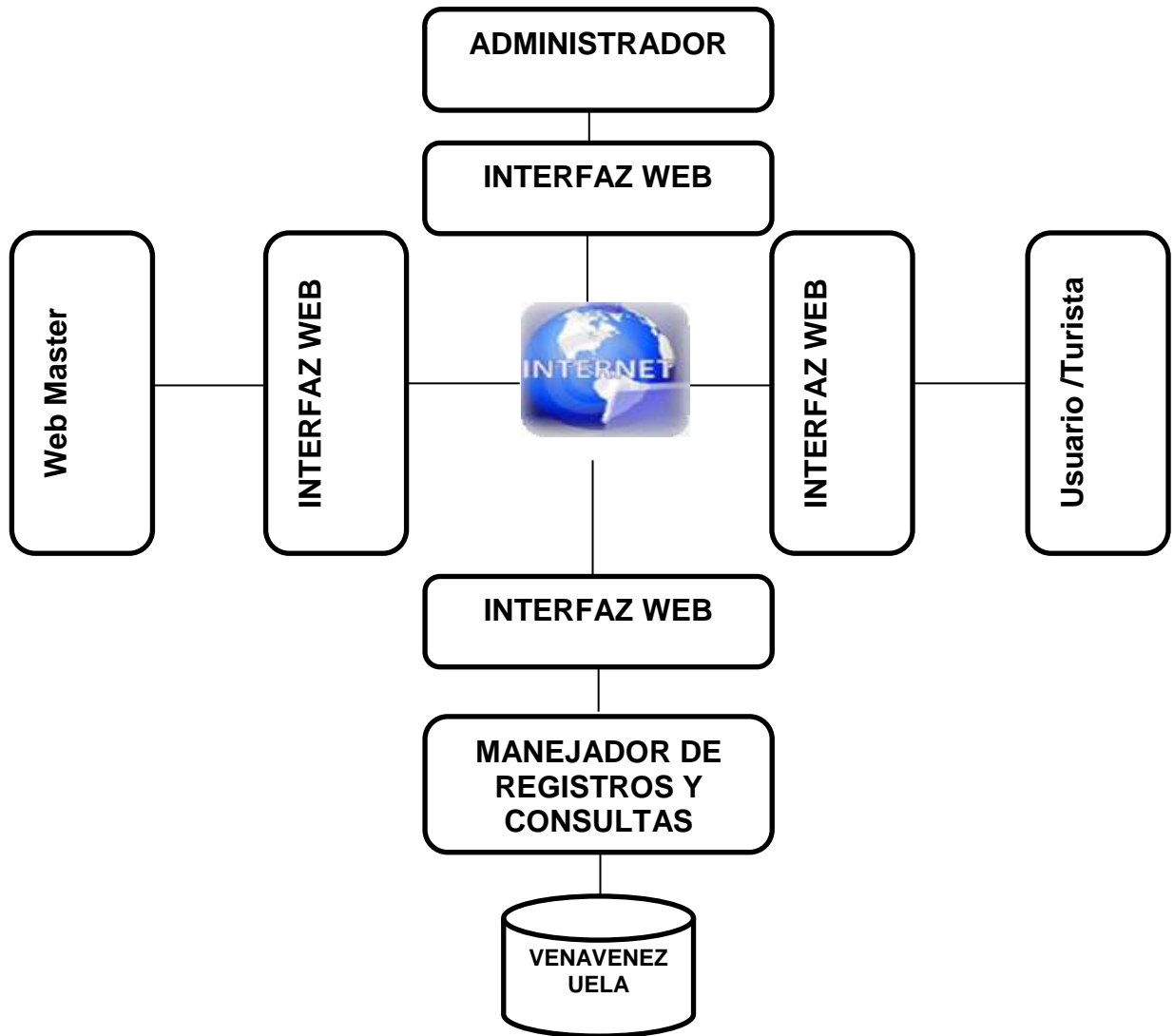
A continuación se muestra los correspondientes diagramas de despliegue, arquitectura, infraestructura técnica, la arquitectura del software y el diagrama de navegación de la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas:

Figura N° 7. Diagrama de Despliegue del Sistema Propuesto



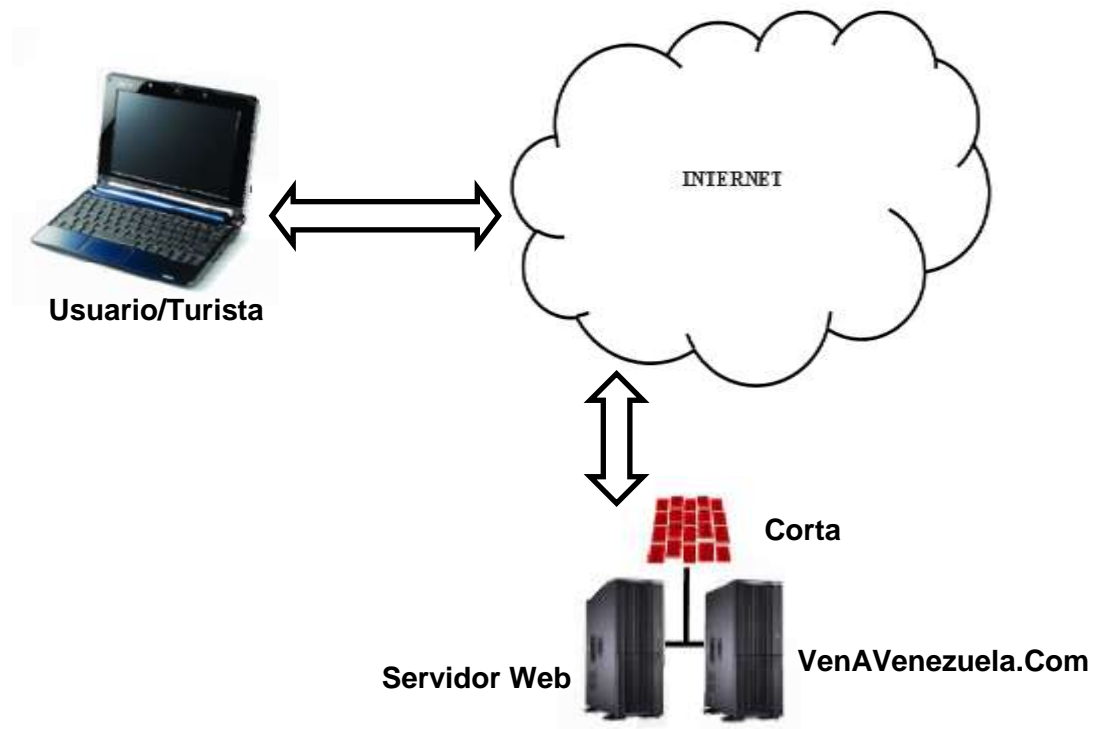
Fuente: Las Autoras 2017

**Figura N° 8** Arquitectura Técnica de la Aplicación



**Fuente:** Las Autoras (2017)

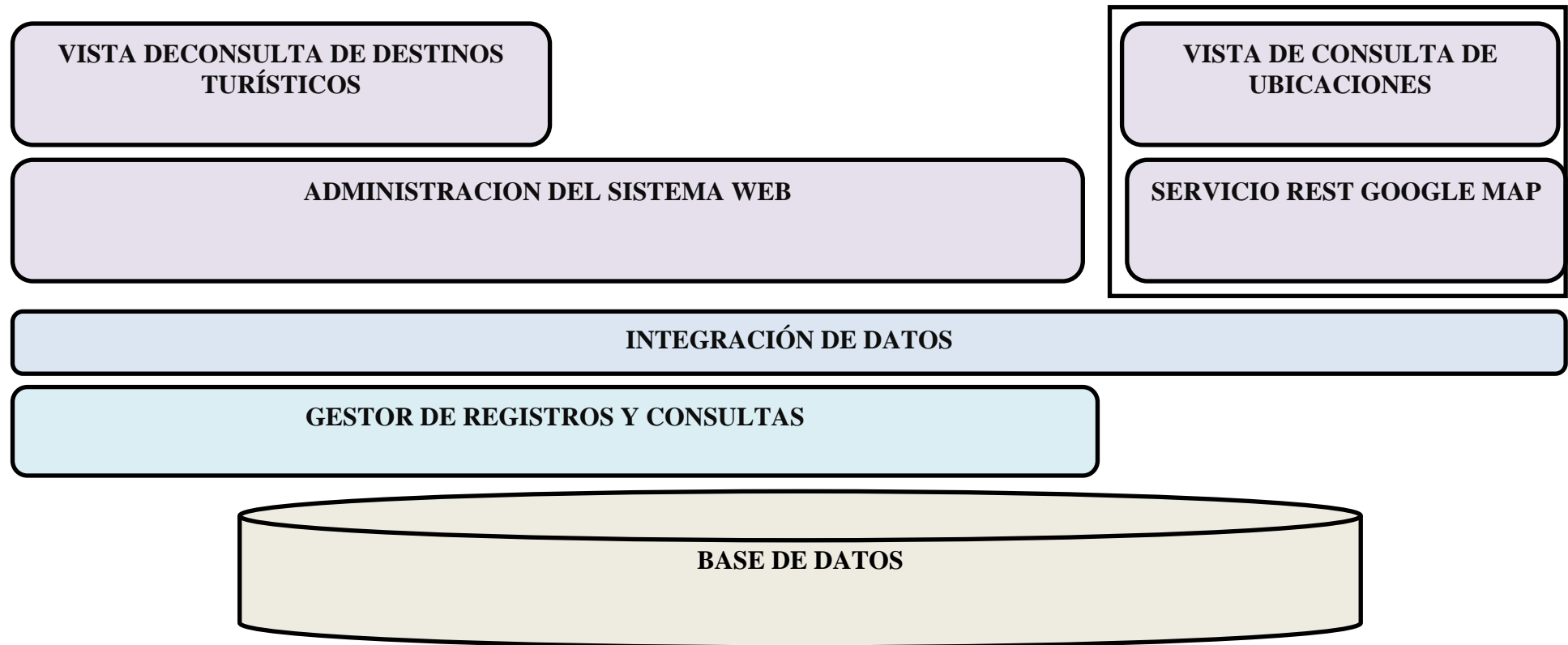
**Figura N° 9.** Infraestructura Técnica



**Fuente:** Las Autoras (2017)

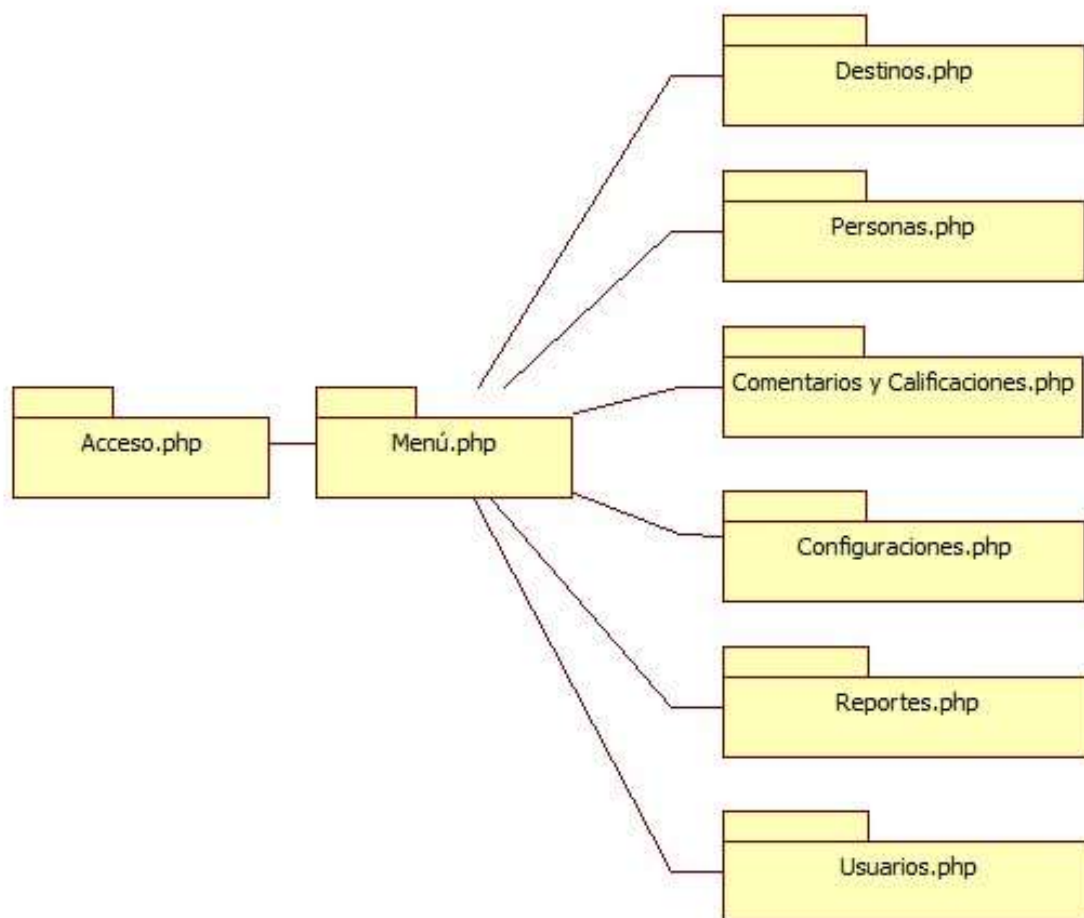


**Figura N° 10.** Arquitectura del Software



**Fuente:** Las Autoras (2017)

**Figura 11.** Diagrama de navegación del sistema propuesto



**Fuente:** Las Autoras (2017)

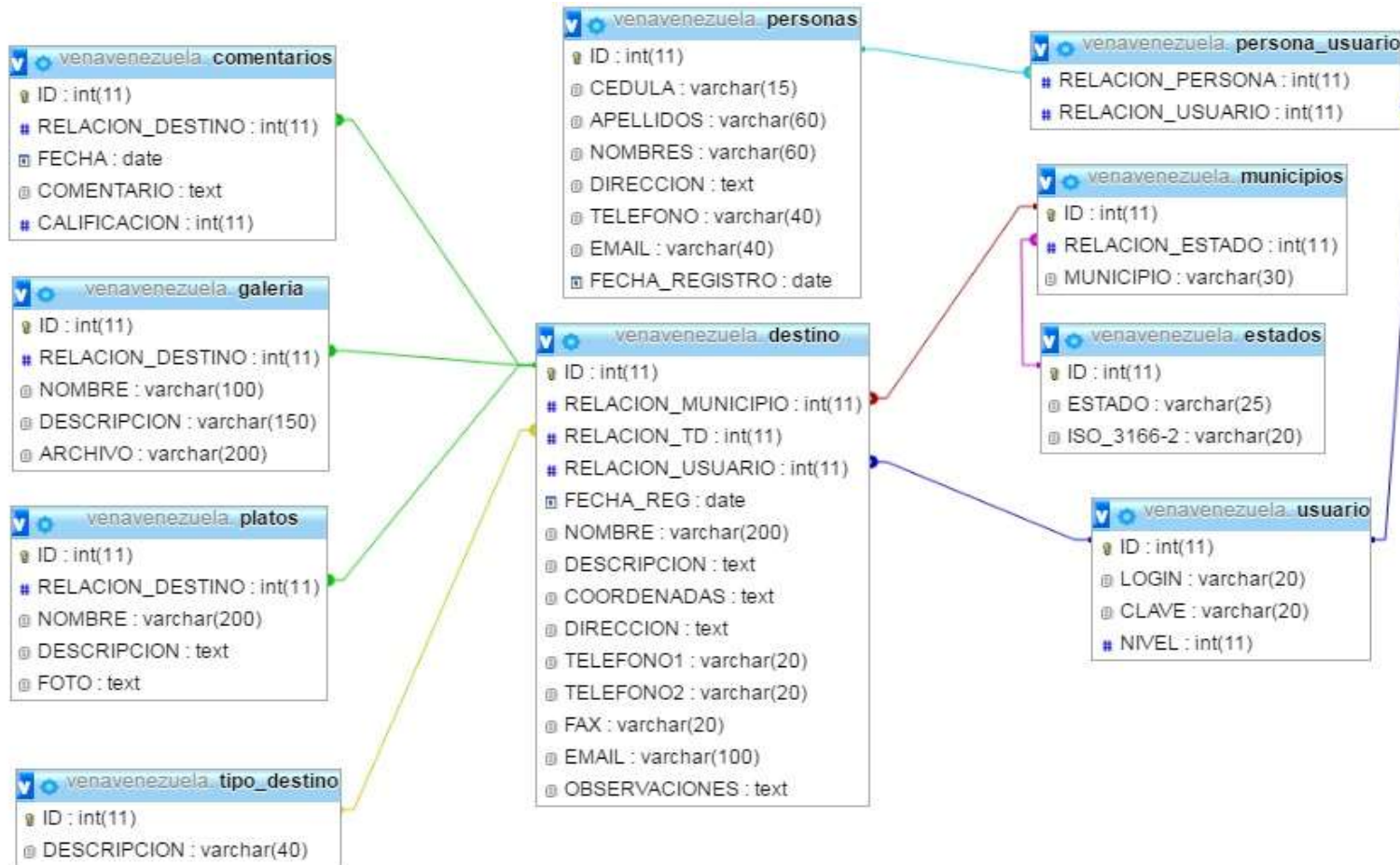
## **Fase de construcción**

Durante esta fase se realizaron todas las actividades correspondientes a la elaboración de las interfaces web de usuario, la base de datos del sistema, los módulos de registros, consultas y reportes que ofrecerá la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas. Como herramientas de desarrollo se implementaron el diseñador de Adobe Dreamweaver Cs6, el manejador de bases de datos MySQL Server 5.2 y como lenguaje de script para el desarrollo de los módulos de gestión de datos se implementaron PHP, Bootstrap 3.0, JQuery, Java Script, Ionic y CSS.

De esta fase se obtiene un producto con capacidad operacional y unas de las funcionalidades fundamentales de la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas es la capacidad de adquirir información relevante en formato multimedia de los destinos turísticos que son registrados. Del mismo modo los turistas pueden comentar y calificar sobre los destinos visitados y consultados.

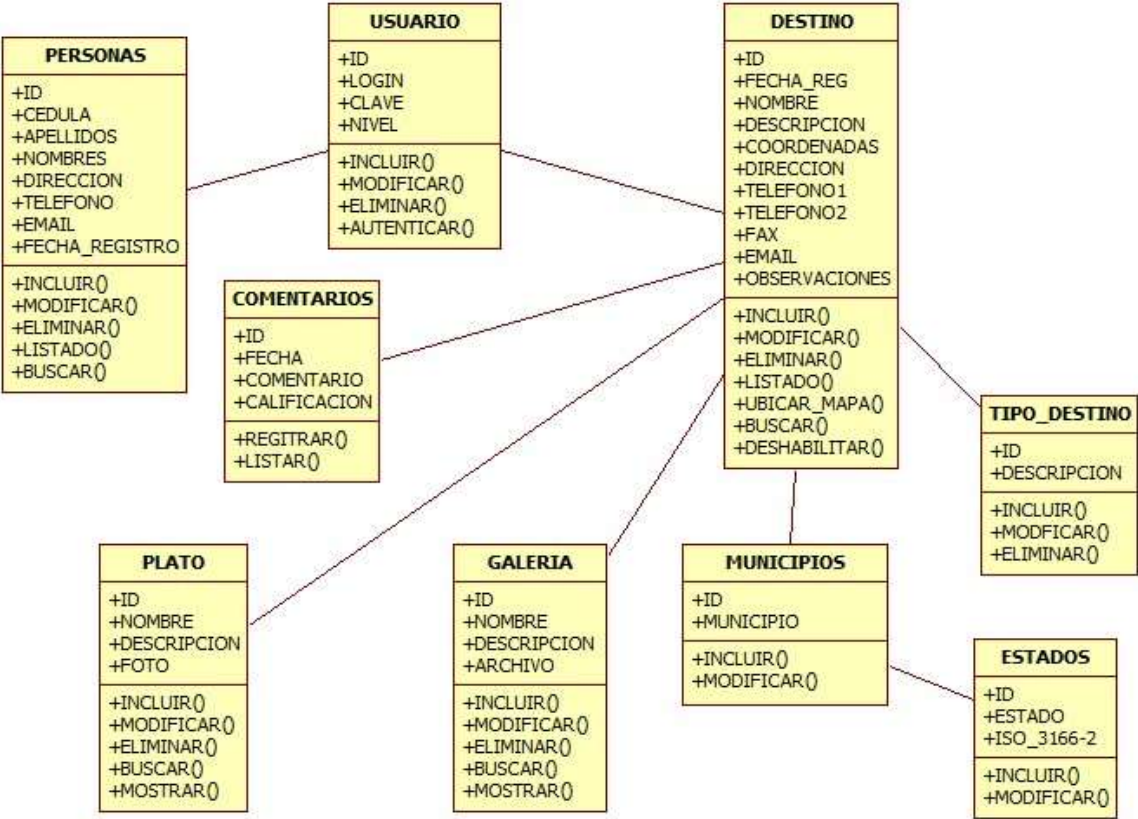
A continuación se muestran los correspondientes diagramas de entidad relación, de clases y las interfaces gráficas de usuario del servicio Web propuesto:

**Figura N° 12. Modelo Entidad – Relación del Sistema Propuesto**



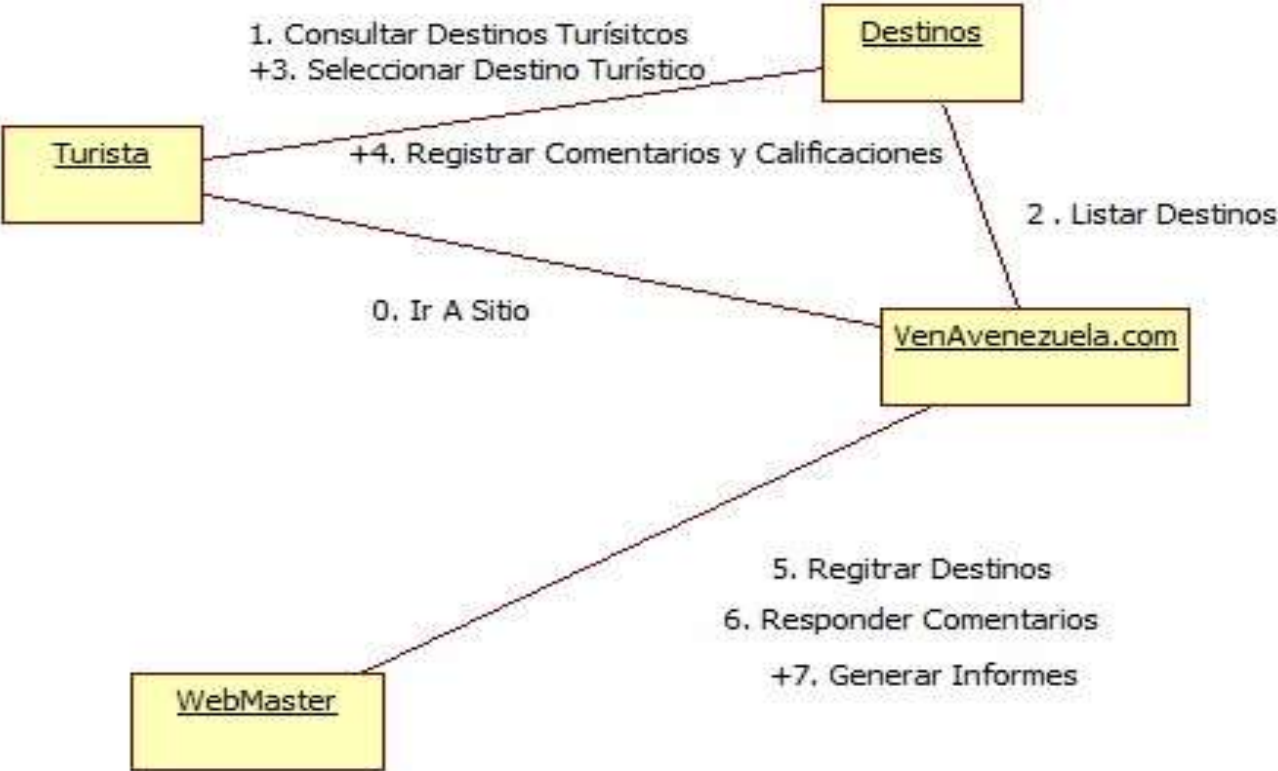
**Fuente:** Las Autoras (2017)

Figura N° 13. Diagrama de Clases del Sistema Propuesto



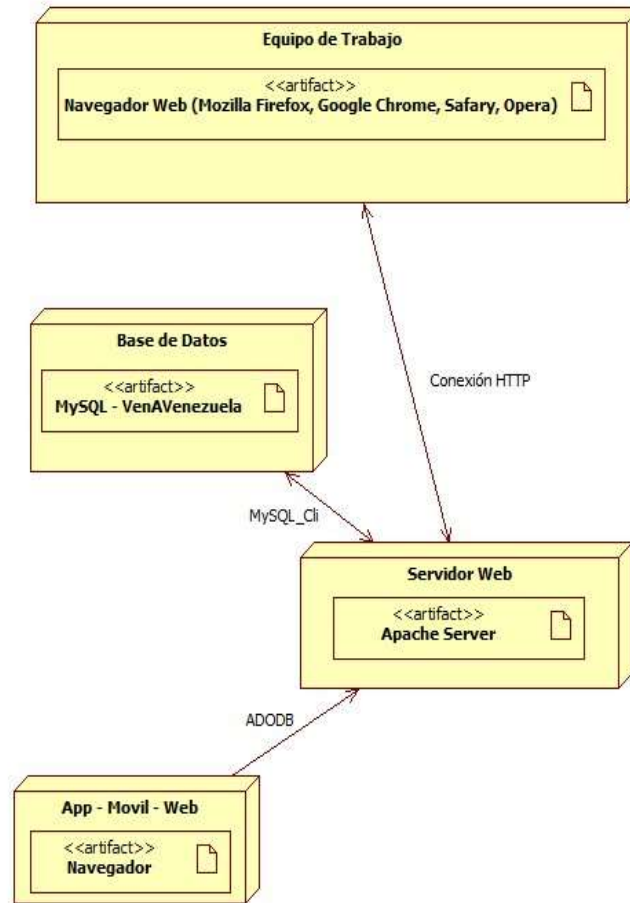
Fuente: Las Autoras (2017)

Figura N° 14. Diagrama de Colaboración del Sistema Propuesto



Fuente: Las Autoras (2017)

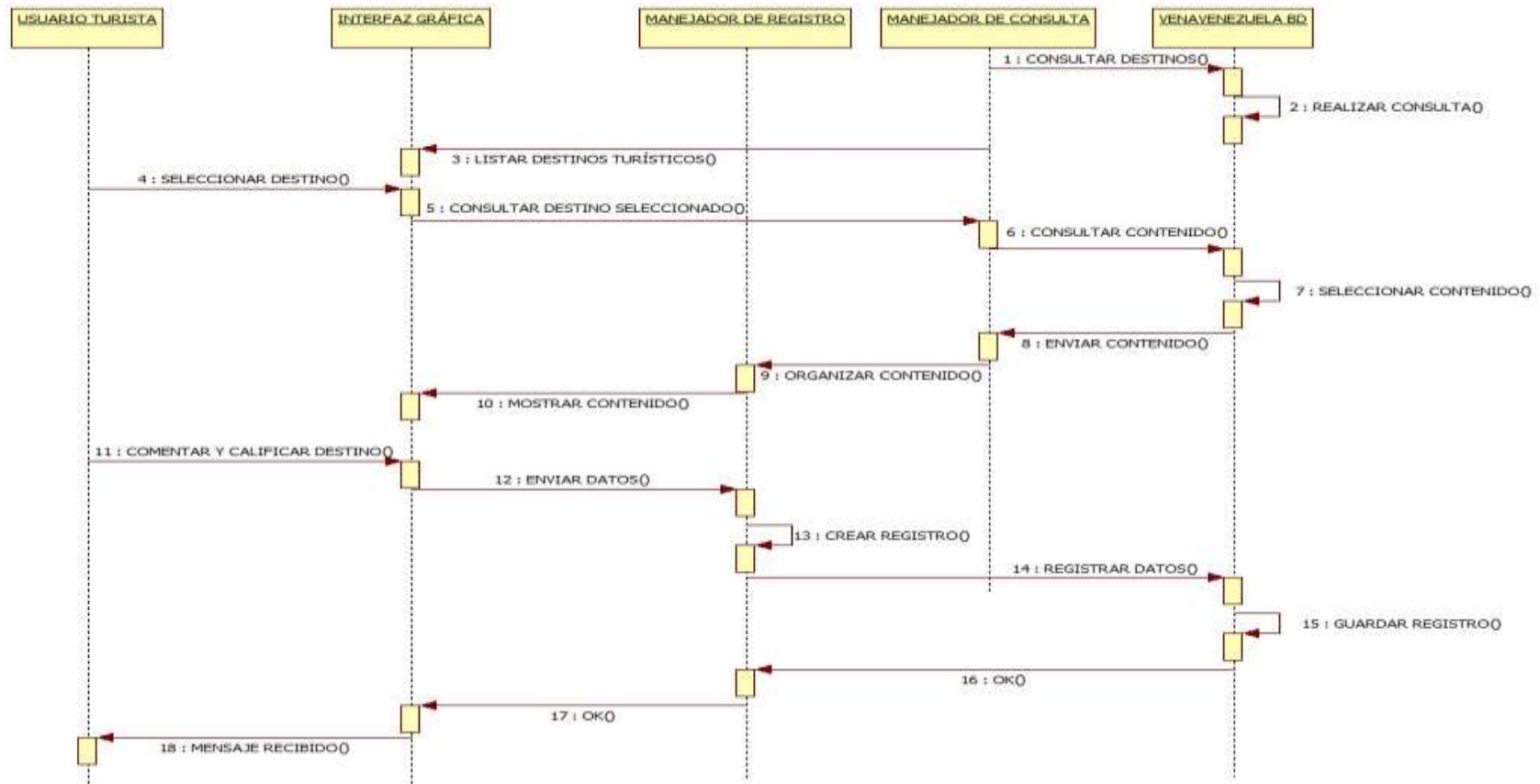
Figura N° 15. Diagrama de despliegue del Sistema Propuesto



**Fuente:** Las Autoras (2017)

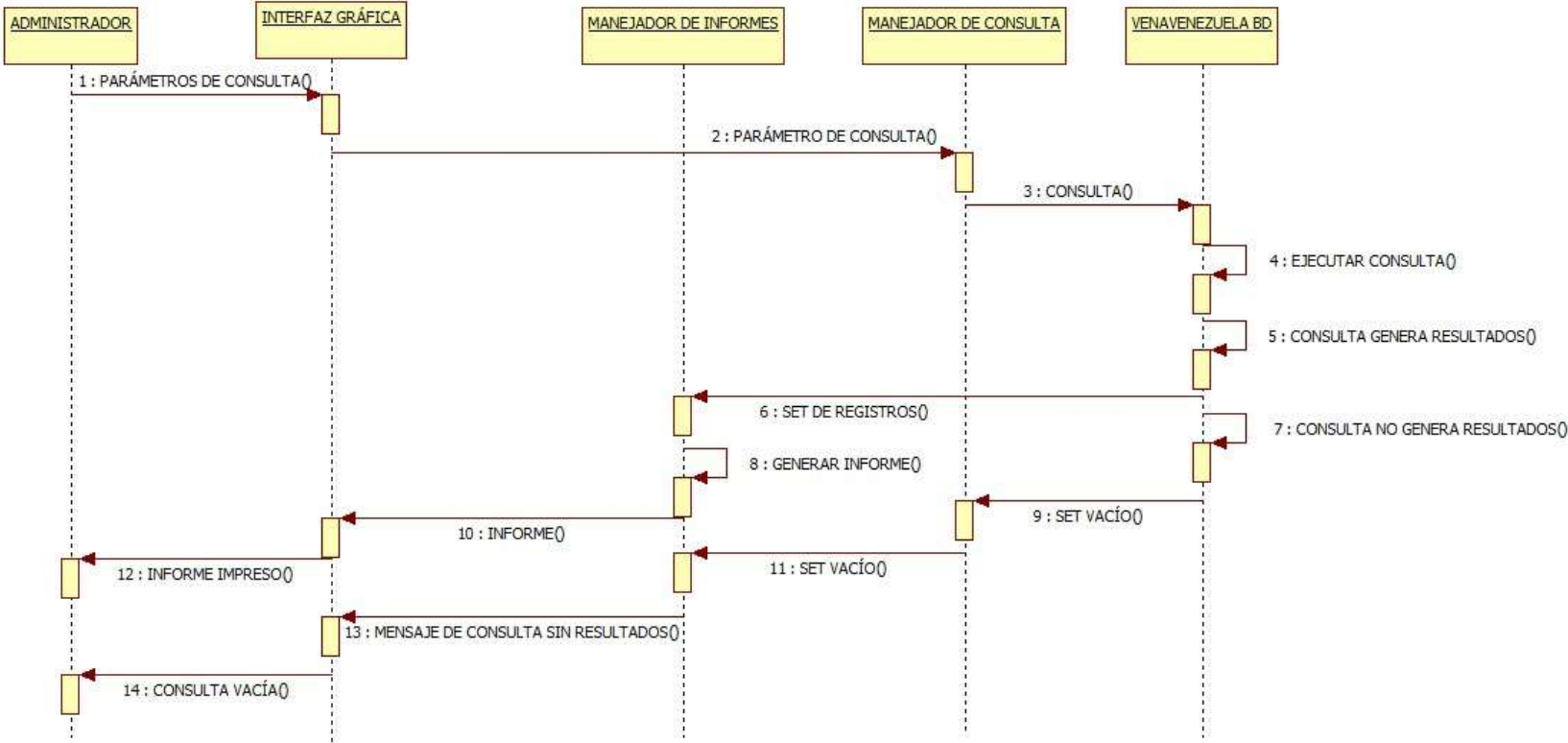


**Figura N° 16.** Diagrama de secuencias para el proceso de consulta y calificación de destinos turísticos.



Fuente: Las Autoras (2017)

**Figura N° 17.** Diagrama de secuencias para el proceso generación de informes del sistema



**Fuente:** Las Autoras (2017)

## **Fase de transición**

Esta fase consiste en la puesta en marcha de la herramienta multiplataforma para la promoción y divulgación de rutas turísticas venezolanas. Para ello se instalará en un dominio desde el cual podrá ser administrado por el Web Master y también podrá ser accedido por los usuarios turistas desde cualquier computador o equipo móvil disponible y con conectividad a internet.

Actualmente el sistema propuesto se encuentra en pruebas generales con la finalidad de poder detectar y corregir posibles errores. Una vez se culminen estas pruebas se realizará un adiestramiento al Web Master que administrará la aplicación y una prueba piloto con potenciales usuarios turistas. Finalmente se hará la implantación de la aplicación para que pueda ser usada por todos los turistas interesados y su respectivo posicionamiento en los buscadores para que pueda ser accedida con facilidad.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

La presente investigación se realizó con la finalidad de impulsar el uso de las tecnologías de información en el sector turismo en Venezuela. El desarrollo web ha traído innumerables cambios positivos al desarrollo de las organizaciones de turismo, permitiendo mayor eficacia en la promoción de información a los clientes de forma rápida y confiable.

La idea de crear esta aplicación web se debe a observar el escaso uso de las tecnologías por parte de las empresas de turismo del país. Sin percatarse de los beneficios que estas ofrecen ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo en llevar a cabo el proceso de información a los turistas.

Inicialmente se partió de un diagnóstico que permitió identificar el problema y el conocimiento de las empresas de turismo en la utilización de herramientas informáticas, con la finalidad de iniciar la creación de una propuesta que permitirá mejorar la promoción de los espacios turísticos que posee Venezuela.

En este mismo orden de ideas seguidamente se realizó la identificación los requerimientos necesarios para el diseño de una aplicación web que permitiera la promoción del turismo, luego se evaluó la viabilidad de la propuesta, obteniendo como resultado su factibilidad debido a que se cuenta con los recursos necesarios y los gastos económicos que se generaron no son elevados.

Por otro lado se realizó el desarrollo de una aplicación web dirigidas a las empresas de turismo para la oferta de sus productos y servicios. Dicha aplicación ofrecerá al cliente o turista información actualizada y confiable para hacer turismo en Venezuela de forma dinámica.

## **Recomendaciones**

Se recomienda la utilización de herramientas web para el marketing de las organizaciones que se dedican a la actividad turística del país, buscando soluciones innovadoras que permitan mejorar la forma de trabajar. Enfocar la incorporación de aplicaciones web, hacia la atención del cliente o turista, ofreciendo información a cualquier lugar de mundo y en todo momento, de forma rápida, veraz y dinámica.

Venezuela posee valiosos recursos naturales que deben ser expuestos al mundo a través de estas herramientas tecnológicas, con el fin de mejorar el desarrollo económico del país.

## REFERENCIAS

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica. (5ª Ed). Caracas: Espíteme.

Blanco, M. (1990). Teoría General del Turismo. (1ª Ed). México: Diana

Bontar, P. y Faber, M. (1994). 199 Preguntas sobre Marketing y Publicidad. (1ª Ed). España: Grupo Editorial Norma

Bonta, P. y Faber, M. (2004). Metodología de la Investigación Cualitativa. (2ª Ed.). Venezuela: FEDUPEL.

Cáceres G. y Redondo R. (2004). Impacto de las Nuevas Tecnologías en el Sector Turismo. Informe de Estudio. Universidad Nacional de Educación a Distancia (U.N.E.D), España.

De Pablo Redondo, R. (2004). Las Nuevas Tecnologías Aplicadas al Turismo. (1ª Ed). Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Escuela de Organización Industrial. (2015). [Página Web en Línea]. Disponible en: [www.eoi.es](http://www.eoi.es)

Guerrero L. (2006). Rational Unifed Procese. Ponencia presentada en actividad académica. Universidad de Chile [Consulta 2017, Enero].

Hurtado, J. (2000). Metodología de Investigación Holística. (3ª Ed). Holística Sypal: Caracas, Venezuela.

Krippendorf, J. (1971). Marketing et Tourisme. (7ª Ed). Francia: Herbert Lang & Cie SA Berne.

Kructen, P. (1995). Architectural Blueprint – the “4+1”. View Model of Software Architecture IEEE Software. [Arquitectura del Software]. Rational Software Corp.

Ley para el Turismo. (2015). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 1441, Noviembre, 2014.

Martínez, M. (2014). Uso de Tics en Turismo, Nuevas Tecnologías al Servicio del Viajero. Turismo y Tecnología. [Revista en Línea]. Consultado el 20 de Noviembre de 2016 en: <http://www.turismoytecnologia.com>

Murelaga. J. (2001). La Radio frente a la Revolución Digital. Disponible en: [www.coranto.net](http://www.coranto.net). Revista de Periodismo Digital. Año 1. No. 1.

Méndez, C. (2001). Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. (3ª Ed). McGraw-Hill: Bogotá.

Middleton. (2001). Marketing in Trowel and Turismo: Butlerworth –Heinemann, Oxford.

Parella S. y Martins, F. (2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (3ª Ed). Caracas, Venezuela: FEDUPEL

Parella S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (2ª Ed). Caracas, Venezuela: FEDUPEL

Rodriguez, M. (2010). Diseño de una ruta turística de interpretación cultural para la promoción y el desarrollo local de la etnia aborigen Warao en el Estado Delta Amacuro, Venezuela. Colegio Universitario de Caracas.

Sánchez J (2003).Manual de JavaScript. [Página Web en Línea] Disponible en: <http://www.jorgesanchez.net/web/javascript.pdf> [Consulta 23-10-2016].

Tamayo y Tamayo (1998). El Proceso de Investigación Científica. (3ª Ed). Santa Fe de Bogotá: Mc Graw – Hill Interamericana C.A

## **ANEXOS**



**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA  
SUBPROGRAMA INFORMÁTICA.**

El presente instrumento posee la finalidad de recolectar información para el Trabajo Especial de Grado titulado: Herramienta Multiplataforma para la Promoción y Divulgación de Rutas Turísticas Venezolanas.

Responder de forma objetiva marcando con una “X”, donde usted considere que corresponda.

1- ¿Cuáles medios utiliza su empresa para la promoción del turismo en Venezuela?

Trípticos \_\_\_\_

Volantes \_\_\_\_

Anuncios en Medios de comunicación \_\_\_\_

Aplicaciones móviles \_\_\_\_

Aplicaciones Web \_\_\_\_

Redes Sociales \_\_\_\_

Otros \_\_\_\_

Especifique \_\_\_\_\_

2- ¿Cuáles considera usted que son más efectivos hoy día los medios para la promoción del Turismo en Venezuela?

Tradicionales \_\_\_\_ Virtuales \_\_\_\_

Otros \_\_\_\_

Especifique \_\_\_\_\_

3 ¿A través de qué medios considera usted son más difundidos los atractivos turísticos en Venezuela?

Radio \_\_\_\_

Prensa \_\_\_\_

TV \_\_\_\_

Internet \_\_\_\_

Otros \_\_\_\_

Especifique \_\_\_\_\_

4. ¿Posee su empresa página web?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

5. ¿Posee dispositivos inteligentes?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

6. ¿Le gustaría recibir información sobre las rutas turísticas en Venezuela?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

7. ¿Conoce la diferencia de precios que tienen los prestatarios de servicios turísticos en Venezuela?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**ANEXO B**  
**VALIDACION DEL INSTRUMENTO**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA  
SUBPROGRAMA INFORMÁTICA.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellidos y Nombres: Neomar Cortilla

Título de la Investigación: **Herramienta Multiplataforma Para La Promoción Y Divulgación De Rutas Turísticas Venezolanas**

**Instrucciones**

4. Lea cada uno de los ítems.
5. Utilice el siguiente formato para indicar cada enunciado que se representa, marcando con una equis (X) en el espacio señalado, de acuerdo a la siguiente escala:
  - a. Dejar
  - b. Modificar
  - c. Eliminar
  - d. Incluir otra Pregunta
6. Si desea plantear algunas sugerencias para mejorar este instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones.

Nº Items	A	B	C	D
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			

Leyenda:

- A= Dejar,
- B= Modificar,
- C= Eliminar,
- D= Incluir otra Pregunta.

Observaciones:

---



---

Evaluador:

Neomar Montilla

Fecha:

07-06-17

Firma:

[Firma]



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA  
SUBPROGRAMA INFORMÁTICA.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellidos y Nombres:

*Iván Alonso*

**Título de la Investigación: Herramienta Multiplataforma Para La Promoción Y Divulgación De Rutas Turísticas Venezolanas**

**Instrucciones**

7. Lea cada uno de los ítems.
8. Utilice el siguiente formato para indicar cada enunciado que se representa, marcando con una equis (X) en el espacio señalado, de acuerdo a la siguiente escala:
  - a. Dejar
  - b. Modificar
  - c. Eliminar
  - d. Incluir otra Pregunta
9. Si desea plantear algunas sugerencias para mejorar este instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones.

N° items	A	B	C	D
1	X			
2	X			
3	X			
4				X
5	X			
6	X			
7	X			

Leyenda:

- A= Dejar,
- B= Modificar,
- C= Eliminar,
- D= Incluir otra Pregunta.

Observaciones:

Items 3 y 4 redundantes.  
Incluir nuevo item. Recomendado que  
Sean 10 preguntas

Evaluador: Iván Herrera

Fecha: 07/06/2017 Firma: Iván Herrera





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICE-RECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL,  
PROGRAMA INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y TECNOLOGÍA  
SUBPROGRAMA INFORMÁTICA.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellidos y Nombres: *Rivero Plaza Arnaldo Enrrique*

Título de la Investigación: Herramienta Multiplataforma Para La Promoción Y Divulgación De Rutas Turísticas Venezolanas

**Instrucciones**

1. Lea cada uno de los ítems
2. Utilice el siguiente formato para indicar cada enunciado que se representa, marcando con una equis (X) en el espacio señalado, de acuerdo a la siguiente escala:
  - a. Dejar
  - b. Modificar
  - c. Eliminar
  - d. Incluir otra Pregunta
3. Si desea plantear algunas sugerencias para mejorar este instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones.

N° Items	A	B	C	D
1		X		
2		X		
3		X		
4		X		
5	X			
6	X			
7	X			

Leyenda:

- A= Dejar,
- B= Modificar,
- C= Eliminar,
- D= Incluir otra Pregunta.

Observaciones:

Items 1, 2, 3; agrigar "otari" y "esputera"  
Item 4: Pregunta por medio web

Evaluador: Arnaldo Pérez

Fecha: 07/06/2012 Firma: 

**ANEXO C**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007
1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00
1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00
1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00
1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00
1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00
1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006

VAR00007 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

## Fiabilidad

**Escala: ALL VARIABLES**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	7

**ANEXO D**  
**MANUAL DE USUARIO**

