



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Tesis**

**Diseño de un aplicativo móvil para la difusión de información  
turística en la provincia de Lima Este, 2017**

**Para optar el título profesional de  
Ingeniero de sistemas e informática**

**AUTOR**

Br. Espinoza Bravo, Wilder Julio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Ingeniería de sistemas e informática

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA**

Aplicaciones Móviles

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**Diseño de un aplicativo móvil para la difusión de información  
turística en la provincia de Lima Este, 2017**

**Miembros del Jurado**

**Presidente del Jurado**

Dr. Davis Rivera Gómez

**Secretario**

Mg. Cora Maúrtua Timote

**Vocal**

Mg. Alfredo Marino Ramos Muñoz

**Asesor temático**

Mg. Visurraga Agüero Joel Martin

**Asesor metodólogo**

Mg. Fernando Nolazco Labajos

### **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a mi madre y padre, por todo su apoyo, consejos y motivación a lo largo de toda mi educación.

A mi esposa, por su apoyo incondicional en aquellos momentos difíciles.

A mi hijo, por ser mi inspiración de superación en mi crecimiento profesional.

### **Agradecimiento**

El resultado de este proyecto, está dedicado a todas aquellas personas que de alguna u otra forma son parte de su elaboración y culminación, compartiendo sus experiencias, asesorando, apoyando y aconsejando sobre el tema.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el título de Ingeniero de Sistemas e Informática, presento el trabajo de investigación holística denominado: Diseño de un aplicativo móvil para la difusión de información turística en la provincia de Lima Este, 2017. La investigación tiene como objetivo fundamental: Proponer el diseño de un aplicativo móvil para brindar información turística en Lima Este, 2017. La presente investigación está dividida en ocho capítulos: En el primer capítulo se expone el problema de la investigación que incluye la identificación del problema, su formulación, los objetivos y la justificación. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico metodológico donde se exponen los fundamentos teóricos utilizados para la propuesta, los antecedentes que se alinean a la propuesta y la estructura metodológica con la que se desarrolla esta investigación. El tercer capítulo corresponde a la empresa y su descripción.

El cuarto capítulo abarca el trabajo de campo que incluye el diagnóstico cuantitativo, cualitativo y la triangulación de datos que da como resultado el diagnóstico final. El quinto capítulo expone la propuesta de la investigación que integra los fundamentos necesarios para ser aplicados en el diseño de un aplicativo móvil orientado al turismo. El sexto capítulo trata de la discusión que es originado por la triangulación de los fundamentos teóricos y antecedentes, el diagnóstico final y la propuesta de la investigación para dar como resultado los constructos que se tomó como objetivos de la tesis. El séptimo capítulo presenta las conclusiones y sugerencias, para finalizar con el capítulo ocho donde se detallan las referencias bibliográficas. Señores miembros del jurado espero que esta

investigación considere su evaluación y merezca su aprobación para ser aplicado en el contexto en el entorno estudiado.

Br. Wilder Julio Espinoza Bravo

DNI: 46635819

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	xviii

### **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Problema de investigación	21
1.1.1. Identificación del problema ideal	21
1.1.2. Formulación del problema	23
1.2. Objetivos	24
1.2.1. Objetivo general	24
1.2.2. Objetivos específicos	24
1.3. Justificación	25
1.3.1. Justificación metodológica	25
1.3.2. Justificación práctica	26

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO**



2.1.	Marco teórico	28
2.1.1.	Sustento teórico	28
2.1.2.	Antecedentes	33
2.1.3.	Marco conceptual	41
2.2.	Metodología	57
2.2.1.	Sintagma	57
2.2.2.	Enfoque	58
2.2.3.	Tipo	58
2.2.4.	Diseño	59
2.2.5.	Categorías y subcategorías apriorísticas	60
2.2.6.	Unidades de análisis	61
2.2.7.	Instrumentos y técnicas	63
2.2.8.	Procedimientos y método de análisis	66
2.2.9.	Mapeamiento	68

### **CAPÍTULO III: EMPRESA**

3.1.	Descripción de la Lima Este	70
3.2.	Altitud de Lima	70
3.3.	Relieve de Lima	70
3.4.	Población	71
3.5.	Centros turísticos de Lima Este	73

### **CAPÍTULO IV: TRABAJO DE CAMPO**

4.1.	Diagnóstico cuantitativo	77
------	--------------------------	----

4.2. Diagnóstico cualitativo	81
4.1. Triangulación de datos: Diagnostico final	84

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Fundamentos de la propuesta	88
5.2. Objetivos de la propuesta	89
5.3. Problema	89
5.4. Justificación	90
5.5. Resultados esperados	91
5.6. Plan de Actividades	92
5.7. Evidencias	94
5.8. Presupuesto	106
5.9. Diagrama de Gantt/Pert CPM	107
5.10. Flujo de caja en un plazo de cinco años considerando tres escenarios	108
5.11. Viabilidad económica de la propuesta	113
5.12. Validación de la propuesta.	113

## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN**

## **CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

7.1. Conclusiones	119
7.2. Sugerencias	121

## **CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS**

**ANEXOS**

- Anexo 1: Matriz de Investigación
- Anexo 2: Metodología de Categorización
- Anexo 3: Instrumento cuantitativo
- Anexo 4: Instrumento cualitativo
- Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos
- Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta
- Anexo 7: Evidencia de la visita a la empresa
- Anexo 8: Diagrama - Cadena Valor
- Anexo 9: Diagrama - Mapa de Procesos
- Anexo 10: Diagrama - Arquitectónico

## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1.	Categorías apriorísticas y emergentes.	60
Tabla 2.	Población Total de turista en Lima Este.	61
Tabla 3.	Muestra holística de la investigación.	62
Tabla 4.	Técnicas e instrumentos holísticos de la investigación.	63
Tabla 5.	Ficha Técnica de la encuesta.	64
Tabla 6.	Validez de expertos.	65
Tabla 7.	Análisis de confiabilidad.	65
Tabla 8.	Ficha Técnica de la entrevista.	66
Tabla 9.	Frecuencia de la percepción de los procesos de Gestión de Información Turística.	77
Tabla 10.	Frecuencia de la percepción de la Tecnología.	78
Tabla 11.	Frecuencia de la percepción de los Recursos.	79
Tabla 12.	Frecuencia de la percepción de los Procesos.	80
Tabla 13.	Diagnóstico cualitativo de la sub categoría tecnología.	81
Tabla 14.	Diagnóstico cualitativo de la sub categoría recursos.	82
Tabla 15.	Diagnóstico cualitativo de la sub categoría procesos.	83
Tabla 16.	Resultados esperados del proyecto.	91
Tabla 17.	Profesionales para el proyecto.	92
Tabla 18.	Tabla de actividades para el diseño de un aplicativo móvil orientado al turismo	93
Tabla 19.	Costos unitarios de recursos para la propuesta por mes.	106
Tabla 20.	Tabla de fuentes de financiación.	108

Tabla 21.	Tabla de servicio de servidor dedicado – VPN.	108
Tabla 22.	Tabla de flujo de Caja en el escenario 1.	110
Tabla 23.	Tabla de flujo de Caja en el escenario 2.	111
Tabla 24.	Tabla de flujo de Caja en el escenario 3.	112

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Mapeamiento de la investigación holística	68
Figura 2. Proyecciones de Población en Lima Este	71
Figura 3. Proyecciones de Población por sexo en Lima Este	72
Figura 4. Histograma de la percepción en los Procesos de Gestión de Información Turística	77
Figura 5. Histograma de la percepción en la Tecnología	78
Figura 6. Histograma de la percepción en los Recursos.	79
Figura 7. Histograma de la percepción en los Procesos.	80
Figura 8. Logotipo del aplicativo.	94
Figura 9. Diagrama de base de datos.	95
Figura 10. Interacción del usuario al agendar un viaje.	96
Figura 11. Interacción del usuario al buscar centros turísticos.	97
Figura 12. Interacción del usuario al buscar servicios aledaños a un centro turístico.	98
Figura 13. Interacción del administrador.	99
Figura 14. Diagrama de contexto.	100
Figura 15. Diagrama de clase.	100
Figura 16. Diagrama del Uso del Aplicativo Móvil.	101
Figura 17. Pantalla de inicio del aplicativo.	102
Figura 18. Pantalla de configuración del aplicativo.	103
Figura 19. Pantalla de agenda del aplicativo.	103
Figura 20. Pantalla de perfil del usuario en el aplicativo.	104

Figura 21.	Pantalla de búsqueda de centros turístico.	104
Figura 22.	Pantalla de búsqueda de servicios.	105
Figura 23.	Diagrama de Gantt.	107
Figura 24.	Caja de flujo.	109

## Resumen

En la presente investigación titulada “Diseño de un aplicativo móvil para la difusión de información turística en la provincia de Lima Este, 2017”, se realizó con la finalidad de dar a conocer aquellos lugares poco difundidos pero que son centros turísticos en Lima Este, apoyando los servicios como comercios aledaños para su desarrollo. Se busca de esta manera mejorar la economía local como también la difusión del turismo, ofreciendo rutas seguras, búsqueda de servicios aledaños y centros turísticos.

Se optó por utilizar la metodología holística, ya que esta proporciona criterios de apertura y permite trabajar de manera global, evolutiva e integradora los procesos en el diseño de un aplicativo móvil orientado al turismo. El tipo de investigación realizada fue proyectiva, no experimental y de diseño longitudinal – transversal. Tuvo como unidad de análisis una población de 30 turistas, para la recolección de información se utilizó como instrumentos los cuestionarios que estuvieron orientados a recabar datos para su posterior procesamiento y estudio, tomándose como base para las decisiones en la elaboración del aplicativo, del mismo modo se emplearon entrevistas con la finalidad de conocer las perspectivas de tres expertos en turismo e informática que apoyaran con su experiencia en el tema.

Los resultados adquiridos más la triangulación realizada entre los datos cuantitativos y cualitativos demostraron que la difusión de un aplicativo móvil orientado al turismo en aquellas zonas poco conocidas puede ayudar a mejorar la economía en el mercado local.

*Palabras clave:* Turismo, Aplicativo móvil, Difusión de información, Búsqueda.



## Abstract

In the present research entitled "Design of a mobile application for the dissemination of tourist information in the province of Lima East, 2017" was carried out with the purpose of publicizing those places that are not widely known but which are tourist centers in Lima East, supporting The services as neighboring businesses for its development. It seeks to improve the local economy as well as the diffusion of tourism, offering safe routes, search for nearby services and tourist centers.

It was decided to use the holistic methodology, since it provides open criteria and allows to work in a global, evolutionary and integrative process in the design of a mobile application oriented to tourism. The type of research was projective, non - experimental and longitudinal - transverse design. It had as a unit of analysis a population of 30 tourists, for the collection of information were used as instruments the questionnaires that were oriented to collect data for further processing and study, being taken as a basis for decisions in the development of the application, in the same way Interviews were used in order to know the perspectives of three experts in the subject who supported with their experience in the subject.

The results obtained plus the triangulation made between the quantitative and qualitative data showed that the diffusion of a mobile application oriented to the tourism in those little known zones can improve the economy in the local market.

*Keywords:* Tourism, Mobile application, Information dissemination, Search.

## Introducción

En el mundo actual, muchos usuarios requieren de herramientas tecnológicas como las aplicaciones de escritorio, aplicaciones móviles entre otros, en donde a través de ello pueden realizar su labor a diario, pero el hecho de usar la tecnología conlleva a estar actualizado constantemente e innovando, brindando una fácil manipulación y navegación de estos aplicativos, por otra parte el Perú siendo un sector turístico por excelencia, no suele aprovechar todo el potencial que puede ofrecer, centralizando aquellos lugares turístico conocidos y ocasionando la poca difusión de información turística de aquellos lugares escondidos en el territorio nacional, es aquí donde se requiere hacer hincapié en el uso de las nuevas tecnologías, proponiendo ideas innovadoras acompañadas de la tecnología como es el caso de aplicativos móviles orientados al turismo que permitan dar a conocer aquellos lugares poco difundidos.

La presente investigación es de tipo proyectiva y de carácter holístico, para el análisis de la información se empleó el uso de la triangulación de datos para el análisis de los datos obtenidos.

El trabajo de investigación se ha desarrollado en seis capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I: Problema de la investigación, objetivos y justificación de este estudio.

Capitulo II: Marco teórico metodológico, compuesto del sustento teórico, los antecedentes y el marco conceptual.

Capítulo III: Describe el entorno donde se realizó la investigación, para la presente investigación, incluye su información, servicios y lugares turísticos que ofrece.

Capítulo IV: Contiene el trabajo de campo, en donde se realizó el diagnóstico cuantitativo, cualitativo y el diagnóstico mixto.

Capítulo V: Contiene la Propuesta de la investigación, donde se plantean los fundamentos, la estructura y el plan de acción, así como la viabilidad y validación de la propuesta.

Capítulo VI: Muestra la discusión donde se tomó en cuenta propuesta, el diagnóstico final y el marco teórico para realizar la triangulación.

Capítulo VII: Muestra las conclusiones y sugerencias de la investigación.

Capítulo VIII: Muestra las referencias de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Problema de investigación**

### **1.1.1 Identificación del problema ideal**

El Perú siendo un país turístico por naturaleza no suele aprovechar todo el potencial del patrimonio natural tanto turístico como recreativo que posee, ocasionando la centralización del turismo nacional como es el caso del departamento de Cuzco, debido a esto se plantea elaborar un aplicativo móvil como piloto para el conocimiento del turismo en Lima Este y sus alrededores. Con este aplicativo se guiará a lugares turísticos, restaurantes a visitar y hospedajes a frecuentar. El aplicativo en su máxima amplitud dará a conocer lugares tanto locales como aledaños.

El turismo es uno de los sectores más demandados por la población europea, más aún la demanda crece cuando se busca lugares que acepten mascotas, este nuevo tipo de turismo cada vez está siendo aceptado por la población española. Haciendo provecho del uso de la tecnología para cubrir esta nueva demanda en turismo, en España se ha creado el aplicativo web *Viaje en 4 Patas*, permitiendo dar a conocer aquellos lugares que admiten mascotas, generando mayores ingresos en el mercado (LRT&T, 2015).

Las empresas turísticas españolas siguen reduciendo costes y generando ganancias debido al apoyo que brindan las innovaciones tecnológicas, por ello al comparar las inversiones realizadas, las innovaciones tecnológicas siguen acaparando la mayor parte de recursos económicos, especialmente los sectores de transporte y hotelería que consideran

que la tecnología es una acción indispensable para el progreso (Escuela de negocios internacionales, 2015).

Se ha elaborado una lista de aplicativos móviles relacionados al turismo en España, marcando el comienzo del nuevo turista digital, que interactúa desde su lugar de residencia usando el dispositivo móvil para hacer de su vida más cómoda y ayudando a la vez a preparar el viaje. Ya que entre la gran variedad existe aplicativos móviles que facilitan buscar alojamiento, conocer la naturaleza del lugar, agendar viajes entre otros (Segittur e Intelitur, 2014).

Se ha iniciado un plan piloto llamado “Rutas: El turismo comunitario con Calidad Sostenible en América Latina”, que ha sido diseñado para fortalecer la sostenibilidad de emprendimientos de Turismo Rural Comunitario, esto a la vez es gestionado por la comunidad nativa ya se encuentra ubicado en cada destino turístico de América Latina, esta iniciativa transforma la oportunidad que ofrece cada centro turístico en una oportunidad de desarrollo, dando como consecuencia la reducción de la pobreza, a la vez este programa se trabajó con fin de mejorar la calidad de vida de la población rural (Codespa, 2013).

Se ha comenzado con la puesta en marcha del primer sistema de telecabinas de Kuélap en la región de Amazonas del Perú, permitiendo impulsar el desarrollo turístico, y a la vez propiciar la creación y mejoramiento de emprendimientos turísticos en la región. Esto permitirá a los turistas tener un medio de transporte para visitar la fortaleza de

Kuélap. Con este avance tecnológico se dará a consolidar el circuito turístico nororiental del Perú (Mincetur, 2017).

Según la información recolectada, hace falta los medios de comunicación tanto social como tecnológico para promocionar los servicios que pueden brindar las comunidades rurales, ya que pese a la creciente demanda turística en las comunidades rurales, por las Tour Operadoras (TT.OO) y de los turistas que buscan un mayor acercamiento con la población local para conocer más de su cultural, costumbres, tradiciones, actividades y obtener nuevas experiencia, estas no son aprovechadas debidamente (Codespa, 2013).

En Lima Este se ubican lugares turísticos poco conocidos como: la ruta de hielo, nevada de rajuntay, los restos arqueológicos de Japaní ubicados en Santa Eulalia, la cascada de Antankallo, catarata de Ichoca, catarata de Challape, Catarata Huanchacara y la Laguna Arca ubicados en Matucana entre otros. Pero a pesar de contar con una rica cultura y lugares turísticos excéntricos, estos no son aprovechados debido al desconocimiento de su existencia así como también la forma de cómo llegar. Por tal motivo se hará uso de la tecnología para implementar un aplicativo móvil con motivo de difundir el turismo local.

### **1.1.2 Formulación del problema**

El turismo cada año presenta un aumento considerable de forma ascendente, pero la falta de información sobre los de distintos lugares turísticos y sus respectivas rutas seguras, la poca colaboración del gobierno regional, ocasiona un crecimiento desigual en el país. Para ello existen herramientas tecnológicas que pueden ayudar a mejorar esta desigualdad como

es el caso del uso de aplicativos móviles para el conocimiento del turismo, ahorro del tiempo y mejora en la seguridad, aumentando la calidad de vida y promocionando la economía local. Identificando zonas seguras en la traza de ruta de cada centro turístico en Lima Este, se busca alcanzar un aumento considerable, así como una mejora en la economía de dicha región. Ante este manifiesto de la identificación del problema podemos llegar a la siguiente formulación:

¿Cómo lograr la difusión de la información turística en Lima Este?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Proponer el diseño de un aplicativo móvil para dar a conocer el turismo, brindando una mejor seguridad y ahorro de tiempo en la provincia de Lima Este, 2017.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Describir la información turística en la provincia de Lima Este, 2017.

Teorizar la categoría de gestión de información turística y aplicativos móviles consideradas en la investigación.

Diseñar el prototipo de un aplicativo móvil basado en rutas seguras para el conocimiento del turismo.



Validar los instrumentos del diagnóstico y propuesta del aplicativo móvil a través de un juicio con expertos.

Evidenciar el uso de un aplicativo móvil relacionado al turismo en la sociedad.

### **1.3 Justificación**

El uso constante de los dispositivos móviles, así como el avance tecnológico, permitirá mejorar la difusión del turismo en Lima Este, ofreciendo mayor seguridad y brindando apoyo a la economía nacional.

Por ello se pretende en la presente tesis, dar apoyo al conocimiento del turismo en Lima Este, ofreciendo mayor seguridad en las rutas, conocimiento de lugares y/o centros turísticos y ahorro de tiempo agilizando la información.

De acuerdo con lo anterior, se justifica el presente trabajo, ya que, con el desarrollo del mismo, se ayudará a incrementar el conocimiento del turismo en Lima Este. Esto servirá como herramienta de consulta para todas las instituciones interesadas en el sector turismo.

#### **1.3.1 Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo del cuestionario y su procesamiento en software para medir la eficacia en el uso de un aplicativo móvil,

permitiendo la difusión de información del turismo en Lima Este. Con esta medida se dará a conocer el apoyo que brinda la tecnología como es el caso de los aplicativos móviles. Así, como los resultados de la investigación se apoya en técnicas de investigación Holística - Proyectiva validas en el medio.

### **1.3.2 Justificación practica**

De acuerdo con los objetivos de estudio, el resultado permitirá dar a conocer el turismo nacional en Lima Este, ofreciendo rutas para la orientación del turista, así como rutas seguras optimizando el tiempo.

Con los resultados obtenidos en el trabajo de campo se podrá visualizar la posibilidad de incrementar el beneficio en Lima Este, promocionando comercios aledaños y dando oportunidad al crecimiento del mercado.

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO**

## **2.1 Marco Teórico**

### **2.1.1 Sustento Teórico**

Con el transcurso de la historia, las personas siempre han buscado satisfacer la necesidad social de querer escapar temporalmente de todo, dejando lo cotidiano para llegar a un sitio agradable, seguro, que pueda visitar y conocer, fomentando el desarrollo sostenible a la vez con la comunidad.

#### **La teoría general de sistemas**

Para Von (1968), la teoría general de sistemas “se ocupa de los principios aplicables a sistemas en general, sin importar la naturaleza de sus componentes ni de las fuerzas que los gobiernen” (p.155). Todo ente ya sea natural, organizacional es considerado un sistema.

Según Chiavenato (2004), la teoría de sistemas se refiere:

A la homeostasis dinámica (o mantenimiento de equilibrio por ajuste constante y anticipación), en las organizaciones sociales se utiliza el término dinámica de sistema: el sistema principal y los subsistemas que lo componen poseen su propia dinámica o complejo de fuerzas motivadoras, que impelen una determinada estructura. Para sobrevivir (y evitar entropía), la organización social debe asegurarse de un suministro continuo de materiales y personas (entropía negativa) (p.421).

Cada sistema principal es compuesto por subsistemas que a la vez son dinámicos y poseen su propia estructura.

Para Zamudio (2005), la teoría general de sistemas afirma que “las propiedades de los sistemas no pueden separar sus elementos, ya que la comprensión de un sistema se da sólo cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes” (parr.2). Cada sistema debe ser estudiado de forma global y no por partes.

Para Alexandra (2007), la teoría de sistemas se refiere a:

Una colección de conceptos generales, principios, instrumentos, problemas, métodos y técnicas relacionados con los sistemas. Esta incluye las tareas de definición del sistema, su taxonomía y puesta en común de propiedades afines. El objetivo conceptual de la Teoría de Sistemas es proporcionar un marco y los elementos relacionados (teoría) para dar un soporte al proceso de construcción de modelos (p.17).

Cada sistema tiene establecido su propia taxonomía, por ende, brindan soporte para su construcción en cada modelo.

Para Torres (2014), la teoría de sistemas es la “concepción de la organización como un todo organizado, donde todos y cada uno de los elementos tiene un papel importante que desempeñar. La organización sistémica produce cualidades o propiedades desconocidas por las partes concebidas aisladamente” (p.300). El sistema es conceptualizado de manera organizacional, donde cada recurso dentro de la organización cumple un papel importante en ella.

### **Teoría de la Motivación Humana:**

Según Maslow (1991), la Teoría de la Motivación Humana indica que:

Si todas las necesidades están sin satisfacer, y el organismo, por tanto, está dominado por las necesidades fisiológicas, las restantes necesidades simplemente pueden ser inexistentes o ser desplazadas al fondo. Entonces, resulta claro caracterizar al organismo entero diciendo simplemente que tiene hambre porque la consciencia está completamente embargada por el hambre. Todas las capacidades se ponen al servicio de satisfacer el hambre, y la organización de dichas capacidades está casi enteramente determinada por el único propósito de satisfacer el hambre (p.23).

Por ello podemos decir que las necesidades están ordenadas jerárquica mente, ya que dependiendo de la situación se busca satisfacer las necesidades de primera instancia.

### **Teoría general de las organizaciones**

Para Fayol (2006), la teoría de la organización “considera a la administración como una ciencia. El énfasis en la estructura lleva a que la organización sea entendida como una disposición de las partes (organizo) que la constituyen, su forma y la interrelación entre dichas partes” (p.4). La administración es considerada una ciencia, como tal da énfasis como organización a la disposición de sus partes.

Para Chiavenato (2004), el mundo en que vivimos es una sociedad institucionalizada y compuesta de organizaciones, por ello plantea:

La teoría general de las organizaciones es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de las organizaciones en general. Por su tamaño y por la complejidad de sus operaciones, cuando alcanzan una cierta dimensión, las

organizaciones necesitan que las administre un conjunto de personas estratificadas en diversos niveles jerárquicos que se ocupen de asuntos diferentes” (p.2).

Hoy en día la sociedad en la cual vivimos está compuesta de organizaciones ya sea en actividades de producción como de servicio, que a su vez están relacionados con persona, conforme se va desarrollando estas organizaciones tienden a jerarquizar cargos, creando las especialidades.

Para García (2017), la teoría del desarrollo organizacional “involucra y fomenta la participación de los líderes de la organización y de los miembros de la misma a colaborar en la administración y los procesos como parte de su cultura” (parr.42). La organización fomenta la participación de cada miembro que la conforma en los procesos que forman parte de ella.

### **Teoría general de la administración**

Para Chiavenato (2004), la administración es imprescindible para el éxito de una organización, por ello plantea:

La teoría General de la Administración (TGA) es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la Administración en general, sin importar dónde se aplique, ya sea en organizaciones lucrativas (empresas) o no lucrativas. La TGA estudia la administración de las organizaciones (p.2).

La administración es la parte condicional en una organización, ya que le permitan crecer y tener éxito al controlar, planear y direccionar actividades.

### **La Teoría de las Relaciones Humanas**

Para Mayo (2017), la teoría de las relaciones humanas “defendía que el individuo era más productivo si contaba con reconocimiento o sentido de pertenencia a un grupo, de ese modo nace el concepto de hombre social, motivación individual, sociología de grupo, liderazgo, comunicación grupal” (párr. 28). Cada persona que forma parte de un proceso en la organización es más productiva cuando los méritos realizados por este, son reconocidos, naciendo de esta manera el hombre social.

Para Chiavenato (2004), la teoría de las relaciones humanas considera “a los individuos participantes de la organización como poseedores de necesidades, actitudes, valores y objetivos personales que necesitan ser identificados, estimulados y comprendidos para obtener su participación en la organización, condición básica para su eficiencia. Es una posición limitada” (p.299). Los individuos participantes en la organización como personas deben estar identificados y comprendidos para lograr obtener su participación en la organización.

### **La Teoría del comportamiento**

Para Chiavenato (2004), la teoría del comportamiento considera “a los individuos participantes de la organización se den cuenta, razonan, actúan a través de la razón y deciden su participación o no participación en la organización como tomadores de opinión y decisión y como los que solucionan problemas” (p.300). Cada persona dentro de una organización razona, actúa y en base a ello decide su colaboración en la organización.



Para Dailey (2012), el Comportamiento Organizacional:

Intenta explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones, utilizando para ello las teorías pertinentes. Muchas de estas teorías hacen referencia a problemas a los que se enfrentan regularmente los directivos en su trabajo, como la motivación de sus subordinados; el trazado eficiente de la dirección estratégica de la firma; la prestación de un impecable servicio al cliente; el entrenamiento y la integración de las tareas de equipos auto dirigidos; la creación de sistemas de incentivos y de recompensas que reconozcan los logros personales dentro de un ambiente de culturas de gran desempeño laboral que dependen en gran medida de tecnologías digitales en las manos de equipos auto dirigidos (p.3).

Una buena organización depende muchas veces de la confianza, motivación que puedan ofrecer los altos directivos a sus subordinados.

### **2.1.2 Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

Quisi (2012) en el trabajo de investigación realizado en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, titulado *Diseño e implementación de una aplicación para dispositivos Android en el marco del proyecto pequeñas y pequeños científicos de la Universidad Politécnica Salesiana* en el que formula diseñar e implementar una aplicación para dispositivos Android para en el marco del proyecto Pequeñas y Pequeños Científicos de la Universidad Politécnica Salesiana. Los resultados permitieron al investigador obtener un gran conocimiento sobre desarrollo en dispositivos móviles basados en Android, así como su arquitectura, características, componentes y funcionamiento. Cabe resaltar que el

desarrollo en Android es muy parecido al desarrollo en lenguaje Java, ya que incluye algunos APIS de este lenguaje, por ello el aprendizaje y el desarrollo se realizó de forma óptima. Así mismo en el desarrollo se presentaron varios problemas entre los que podemos mencionar el manejo de tiempos, por lo que se emplearon hilos asíncronos (*AsyncTask*), el problema al utilizar los *AsyncTask* es que se puede utilizar un máximo de cinco *AsyncTask* ejecutadas en paralelo por la aplicación y con un Sistema Operativo Android 3.0 o superior. Por ello se modelaron hilos asíncronos para el manejo de personajes del árbol Calipto y el científico Dr Voltio.

La investigación del autor se relaciona a los aplicativos móviles, ya que propone una solución móvil para las pequeñas empresas.

Jiménez y García (2015), en el trabajo de investigación realizado en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, titulado *Aplicación móvil celular para incentivar el turismo urbano en Guayaquil* en el que formula diseñar una aplicación móvil celular capaz de gestionar y proporcionar una concreta información turística de la ciudad de Guayaquil. Los resultados permitieron al investigador establecer que por medio de los avances tecnológicos en las herramientas de desarrollo que cada día ofrecen nuevas, mejores y fáciles APIS, el mercado de las aplicaciones móviles tendrá un amplio crecimiento, generando así ingresos importantes y aportando su cuota en la disminución del desempleo, En el caso de Ecuador, la comunidad de desarrolladores crece cada día más y las aplicaciones móviles son una alternativa muy atractiva. Así mismo ya terminado el proyecto de tesis y el estudio que se llevó acabo se puede ratificar la idea de que una aplicación móvil es una gran herramienta que puede servir a muchas empresas en ofrecer sus productos y servicios, debido a la gran demanda de usuarios que poseen dispositivos

móviles y gran alcance que se tiene tanto nacional como internacional. Así mismo por la gran variedad de plataformas y dispositivos, los desarrolladores pueden escoger las herramientas que deseen según las necesidades de cada proyecto.

La investigación del autor se relaciona a los aplicativos móviles, ya que propone una solución móvil para incentivar el turismo urbano.

Leiva (2014) en el trabajo de investigación realizado en la Universidad de Málaga, España, titulado *Realidad aumentada bajo tecnología móvil basada en el contexto aplicada a destinos turísticos* en el que formula definir un soporte teórico para la creación y configuración de un sistema de realidad aumentada para un destino turístico, donde los usuarios puedan disponer de herramientas para planificar individualmente o en grupo de visitas o rutas turísticas, teniendo en cuenta sus preferencias y contexto. Los resultados permitieron al investigador establecer la existencia de variantes y la posibilidad de realizar recomendaciones sin necesidad de visitas anteriores, además de tener en cuenta atributos contextuales hace del modelo propuesto una importante innovación en los destinos turísticos.

La investigación del autor se relaciona a los aplicativos móviles, ya que propone una herramienta para planificar individualmente o en grupo visitas o rutas turísticas.

Arteaga y Acuña (2014), en el trabajo de investigación realizado en la Corporación Universitaria Rafael Núñez, Colombia, titulado *Desarrollo de una aplicación móvil y una guía de turismo para la visualización y descripción de los sitios turísticos del centro de la ciudad de Cartagena utilizando realidad aumentada* en el que formula desarrollar una

Aplicación Móvil y una Guía de Turismo para la visualización y descripción de los sitios turísticos del centro de la ciudad de Cartagena utilizando realidad aumentada. Los resultados permitieron al investigador la elaboración de una guía física para la descripción de los sitios turísticos de Cartagena que contiene la descripción histórica de los respectivos sitios turísticos y marcadores o patrones identificados para cada objeto multimedia. Así mismo se logró integrar los marcadores en la aplicación logrando la convergencia entre estas dos tecnologías, realidad aumentada y aplicaciones móviles. Así mismo como funcionalidad adicional a los objetivos propuestos en este trabajo, se incluyó una en la que se le permite al usuario de la aplicación conocer las cartas de los principales restaurantes de la ciudad como objeto de estudio.

La investigación del autor se relaciona a los aplicativos móviles, ya que propone una y una guía de turismo para la visualización y descripción de los sitios turísticos.

Cuzco, Guillermo y Peña (2012), en el trabajo de investigación realizado en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Ecuador, titulado *Análisis, diseño e implementación de una aplicación con realidad aumentada para teléfonos móviles orientada al turismo* en el que formula el Análisis, diseño e implementación de una aplicación con realidad aumentada en teléfonos móviles orientada al turismo. Los resultados permitieron al investigador dar conclusiones como; la realidad aumentada es una herramienta que puede ser utilizada en infinidad de campos como: programas educativos de estimulación para niños con parálisis cerebral, sistemas educativos, aplicaciones de entretenimiento, etc. Así mismo con la aplicación desarrollada se puede promocionar a Cuenca de una manera diferente mediante el uso de una nueva tecnología. Así mismo se implementó un portal web, donde el usuario podrá descargar la aplicación y

las diferentes versiones del mismo. Así mismo la aplicación es de fácil uso, y de acceso gratuito a través del portal web.

La investigación del autor se relaciona a los aplicativos móviles, ya que propone una solución móvil para incentivar el turismo.

### **Antecedentes nacionales**

Sepúlveda, Basurto y Vizcarra (2010), en el trabajo de investigación realizado en la CENTRUM Pontificia Universidad Católica del Perú, titulado *Plan estratégico para el desarrollo del turismo rural comunitario en la región cusco* en el que formula un plan estratégico a diez años, orientado a promover el desarrollo del turismo rural comunitario en la Región Cusco. Los resultados permitieron al investigador establecer que en el contexto peruano la región Cusco tiene una posición competitiva fuerte respecto de las demás regiones del Perú, debido a que la industria del turismo está mejor desarrollada en cuanto a infraestructura, oferta turística y la valorización de las culturas vivas y ambientes naturales. Dicha fortaleza se conforma en una buena oportunidad para el desarrollo en conjunto con el turismo rural comunitario, siempre y cuando se implementen estrategias que fomenten su explotación adecuada. Así mismo En la región Cusco la mayoría de los emprendimientos de turismo rural comunitario se encuentra en la etapa de exploración, por lo tanto, los criterios y estrategias implementadas son empíricos; en ese sentido, no se han establecido sinergias ni complementariedades que permitan la explotación eficiente y con la misma rentabilidad que los destinos para el turismo de masas.

La investigación del autor se relaciona al turismo rural, ya que propone promover el desarrollo del turismo rural comunitario en la Región Cusco.

Salazar (2013), en el trabajo de investigación realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulado *Diseño e implementación de un sistema para información turística basado en realidad aumentada* en el que formula el diseño e implementación de un sistema para información turística basado en realidad aumentada. Los resultados permitieron al investigador establecer los marcadores son un elemento importante ya que el diseño de estos influye directamente en el resultado de la aplicación. Los marcadores no deben ser ni muy simples ni muy complejos, el que no tengan detalle alguno hace que lo confunda con cualquier elemento capturado por la cámara; el que tenga muchos detalles hace que el reconocimiento sea deficiente. Así mismo es importante tener el marcador dentro del cuadro capturado por la cámara para su óptimo reconocimiento.

La investigación del autor se relaciona a los aplicativos móviles, ya que propone brindar información turística basada en realidad aumentada.

Chicata (2014), en el trabajo de investigación realizado en la Universidad Católica de Santa María, titulado *Aplicativo móvil multiplataforma para la promoción de un destino turístico, caso: centro histórico de Arequipa* en el que formula proponer un prototipo de aplicación móvil multiplataforma para el despliegue de una guía turística para la promoción del Centro Histórico de Arequipa. Los resultados permitieron al investigador establecer la importancia del uso de la computación en la nube (Cloud Computing) para el aprovechamiento de servicios móviles ofrecidos por la nube, en el presente trabajo, Microsoft Windows Azure, ayuda con buenas prácticas a utilizar los diferentes servicios y

soluciones que este servicio nos presenta, como es el caso de notificaciones Push, almacenamiento en la nube y escalabilidad de base de datos. Así mismo con la finalidad de entender cómo el usuario interactúa con el aplicativo y como es que el aplicativo se comporta y reacciona ante posibles fallos, se analizó tanto las interacciones directas del usuario con el dispositivo y la aplicación, así como el contexto externo en el cual se utiliza el aplicativo móvil, de esta forma se observa que el usuario percibe durante su interacción por completo las características del aplicativo. Así mismo la mejor forma de obtener resultados sobre realizar pruebas de usabilidad es un entorno real de uso, debido a los requerimientos y tipo de proyecto. Para este caso los resultados fueron validados por una cantidad aceptable de usuarios, los cuales además tienen cierto grado de conocimiento en el área de desarrollo de aplicativos móviles; los resultados obtenidos fueron muy buenos, con algunas debilidades, las cuales también fueron analizadas, de tal forma que sirven de retroalimentación para mejoras y trabajos futuros.

La investigación del autor se relaciona a los aplicativos móviles, ya que propone promocionar un destino turístico en Arequipa.

Pérez (2009), en el trabajo de investigación realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulado *Plan de negocios para la implementación de una posada enfocada al turismo alternativo* en el que formula tomar medidas y acciones que busquen beneficiarnos ante las condiciones presentadas por el entorno, orientando estas condiciones a favor de nuestras metas. Los resultados permitieron al investigador establecer dentro de la segmentación inicial del mercado (turistas estadounidenses que visitan la provincia de Urubamba) la evidencia de existencia de tres segmentos compatibles con la propuesta. Estos tres segmentos (vivencial, natural y de aventura) cuentan con perfiles conductuales

particulares (teniendo al conservador como el de mayor compatibilidad con la propuesta). Se definen alternativas en función de los establecimientos líderes internacionales y nacionales, con niveles de servicio proporcionales al precio alcanzando hasta los US\$ 560 en el caso de las suites. Así mismo La demanda y oferta fueron proyectadas a partir de datos históricos y significativos como la demanda de turistas, las pernoctaciones promedio, la capacidad ofertada y el tiempo neto de ocupabilidad. La estacionalidad de la demanda insatisfecha es más pronunciada en agosto y sus meses adyacentes, teniendo que ajustarla para la determinación de la demanda del proyecto, en la cual se generan resultados por encima de las 2000 pernoctaciones (categoría 4 - 5 estrellas). De los tipos de alojamiento para cada categoría, el que más destaca es la habitación doble de 4-5 estrellas, teniendo el 63% de ocupabilidad general y aportando con un 67% sobre los ingresos totales, situación distinta al segundo más destacado, donde la habitación simple de 4-5 estrellas presentan la mayor ocupabilidad (17%), sin embargo, las suites son las que generan más ingresos (16%).

La investigación del autor se relaciona al turismo, ya que propone tomar medidas y acciones que busquen beneficiarnos ante las condiciones presentadas por el entorno turístico.

Gonzales y Julca (2005), en el trabajo de investigación realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, titulado *Tecnologías de información aplicables al sector turismo en el Perú* en el que formula obtener el perfil del turista que visita Ayacucho en Semana Santa, de modo que tal información pueda ser utilizada para promocionar los atractivos turísticos de la zona de modo más personalizado y segmentado, así como, para ampliar la oferta turística de los aspectos de mayor valoración por parte de



los turistas. Los resultados permitieron al investigador establecer que en el turismo peruano el uso de las TIC es aún muy limitado. Como resultado de la investigación de campo se detectó rezago tecnológico en las empresas del sector en materia de TIC. Las formas tradicionales de distribución y promoción aún predominan debido, en parte, al tamaño del mercado turístico de nuestro país, el cuál es marcadamente pequeño. Sin embargo, esta deficiencia significa a la vez que hay mucho por hacer en este campo y existen señales claras que indican que la incorporación de las tecnologías de información será bien recibida por parte del empresariado turístico, siempre y cuando los costos estén bien justificados y las ventajas de su uso sean claramente percibidos.

La investigación del autor se relaciona al turismo, ya que propone promocionar los atractivos turísticos del departamento de Ayacucho en Semana Santa.

### **2.1.3 Marco conceptual**

#### **Categoría de Aplicativos Móviles**

Según Cuello y Vittone (2013), “Un aplicativo móvil no deja de ser un software. Para entender un poco mejor el concepto, podemos decir que las aplicaciones son para los móviles lo que los programas son para los ordenadores de escritorio” (p.13). Los aplicativos móviles como los programas en cada ordenador.

Para la Mobile Marketing Association (2015), Las aplicaciones móviles son, “Uno de los segmentos del marketing que mayor crecimiento ha experimentado en los últimos años. Se pueden encontrar en la mayoría de los teléfonos, incluso en los modelos más

básicos, aunque adquieren mayor relevancia en los nuevos teléfonos inteligentes” (p.1). Los aplicativos móviles pueden ser encontrados en los equipos móviles.

Para Soto (2011), se entiende como aplicación móvil, “cualquier aplicación software creada por terceros y destinada a su instalación y ejecución en un dispositivo móvil, esto es de tamaño reducido e ideado para ser utilizado de manera inalámbrica” (p.26). Es aquel software que puede ser instalado en un equipo móvil.

Según Quiroz (2013), “Una aplicación móvil es aquella que es ejecutada en una plataforma móvil desde cualquier lugar o zona geográfica utilizando la tecnología de conexión de datos” (p.39). Un aplicativo móvil puede ser ejecutado desde cualquier lugar.

Para IBM (2012), “Los dispositivos móviles modernos cuentan con poderosos navegadores que dan soporte a muchas funcionalidades nuevas de HTML5, Cascading Style Sheets 3 (CSS3) y JavaScript de avanzada” (p.4). Actualmente los aplicativos móviles cuentan con soporte en cualquier navegador.

Para Doonamis (2017), “una aplicación web móvil está ejecutada en el navegador del dispositivo o en navegador integrado en una aplicación (solución híbrida)” (parr.5). Un aplicativo móvil se ejecuta en el navegador del equipo móvil.

Según Morillo (2010), “es el proceso por el cual se desarrolló un software para dispositivos móviles (como Smartphone o Tablet)” (p.5).

Para Microsoft (2016), “El servicio de aplicaciones Azure cuenta con una plataforma de desarrollo de aplicaciones móviles altamente escalable y disponible globalmente para los desarrolladores empresariales e integradores de sistemas, que proporciona un amplio conjunto de funcionalidades a los desarrolladores” (parr.2).

Según Aparicio, Aguirre y Callejas (2012), “Las aplicaciones móviles deben ser capaces de detectar el contexto donde estén inmersos y presentar información adecuadas, dependiendo de la situación, lugar o tiempo donde se encuentre” (p.11).

Para Enríquez y Casas (2013), se considera aplicación móvil, a “aquel software desarrollado para dispositivos móviles. Móvil se refiere a poder acceder desde cualquier lugar y momento a los datos, las aplicaciones y los dispositivos” (p.35).

Según Rangel, Contribuye a minimizar las principales dificultades que se distinguen en este tipo de desarrollo de software y mejora la calidad en las aplicaciones que son desarrolladas (p.3).

## **Subcategorías de aplicativo móvil**

### ***Arquitectura***

Según Reynoso y Kicillof (2004), la arquitectura “se entenderá como la organización fundamental de un sistema encarnada en sus componentes, las relaciones de los componentes con cada uno de los otros y con el entorno, y los principios que orientan su diseño y evolución” (p.5).Una arquitectura organiza el sistema en sus componentes.

Para Palacios e Ynga (2017), la “Arquitectura MVC permite mantener separada la parte visual (vista) de los demás componentes del software. Esto permite que una parte dentro del desarrollo de software se enfoque en la elaboración de las vistas de forma independiente” (p.102). La arquitectura permite separar la parte visual de los demás componentes.

Para Gómez, Herrera y Santiago (2009), la “arquitectura ADO.NET permite crear componente que administren eficazmente los datos procedentes de múltiples orígenes. En un escenario desconectado (como internet), ADO.NET proporciona las herramientas necesarias para solicitar, actualizar y reconciliar los datos de sistemas de varios niveles” (p.134). Una arquitectura permite administrar eficientemente los datos.

Tapia (2013), la “arquitectura del sistema operativo Android está formada por capas de software donde cada una puede utilizar los servicios de la capa inferior” (p.32).

Para Rojas (2013) la arquitectura web cambia de forma sutil por ello:

Ahora no hace falta emplear safari e ingresar la dirección web en la que se encuentra la app, sino que por el contrario, se accede a la misma como a cualquier otra aplicación nativa de iOS, tocando el icono que la identifica, el cual una vez se activa, vale la pena aclarar, realmente abre un navegador que contiene y ejecuta los archivos web generados desde un principio (p.91).

## *Sistema Operativo*

Según Palacios e Ynga (2017), el “sistema operativo Android permite instalar y alojar la aplicación desarrollada. La plataforma permite que la aplicación se pruebe directamente en el sistema operativo, haciendo mucho más fácil el desarrollo de la aplicación” (p.7). Un sistema operativo aloja las aplicaciones.

Según Baz, Ferreira y Álvarez (s/f):

La arquitectura es la capa compleja entre el hardware y el usuario, concebible también como una máquina virtual, que facilita al usuario o al programador las herramientas e interfaces adecuadas para realizar sus tareas informáticas, abstrayéndole de los complicados procesos necesarios para llevarlas a cabo (p.5).

La arquitectura es la parte compleja entra la capa y el usuario.

Para Gómez, Herrera y Santiago (2009), el “sistema operativo puede anunciar una cita con una alarma, en el momento indicado, minutos, horas o días antes. Estas alarmas suenan incluso cuando la unidad está apagada” (p.15).

Para Tapia (2013), es un “programa o conjunto de programas que en un sistema informático gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los demás” (p.2). Los sistemas operativos gestionan los recursos de hardware entre otros.

Para Flaig (2013), los sistemas operativos “tiene como objetivo mejorar los logros de aprendizaje de los estudiantes de programación que poseen estos dispositivos,

trabajando con atractivas interfaces aumentando la portabilidad y acceso del material educativo en cualquier momento y lugar” (p.19).

### ***Herramientas de Desarrollo***

Según Jiménez (2015), “Cuando se desarrolló una aplicación, en ocasiones, se agradece utilizar herramientas que nos permitan portar nuestro producto en diferentes plataformas heterogéneas (híbridas)” (parr.4). Para ello se vale de Framework como es el caso Corona SDK, avalada por más de 200 mil desarrolladores.

Para Cubillo (2014), “basan su funcionamiento en la detección de una marca que proporciona información sobre la orientación y ubicación del objetivo digital que representara” (p.105). Las herramientas de desarrollo basan su información en la orientación y ubicación.

Tapia (2013), las “Herramientas de desarrollo de software permite al programador crear aplicaciones para un sistema concreto, proporciona las bibliotecas API y herramientas de desarrollo necesarias para crear, probar y depurar aplicaciones” (p.145). Las herramientas de desarrollo permiten crear aplicaciones de una manera más sencilla.

Para Rojas (2013), las herramientas de desarrollo son empleadas “para optimizar el rendimiento de los dispositivos móviles en entornos no nativos, siempre están un paso atrás de las herramientas nativas imposibilitando alcanzar de forma sencilla el desempeño de las que son concebidas con la ayuda de éstas últimas” (p.30).

Para Guerrero, Muñoz y Palacios (2012), las herramientas de desarrollo de Apple XCode proporciona “el soporte a la gestión de proyectos, edición de código, la creación de ejecutables, depuración a nivel de código fuente, gestión del repositorio de código fuente, la optimización del rendimiento” (p.42).

### ***Interface de usuario***

Para Garrido (2013), “Las interfaces de usuario adquieren especial importancia con la masificación de Internet, por cuanto ya no son sólo usuarios altamente educados y de un determinado campo disciplinario quienes se embarcan en la tarea de buscar información mediante sistemas informáticos” (p.24).

Para Castilla (2015), El diseño de la interfaz de usuario:

Debe permitir al usuario manejar la interfaz de usuario de forma cómoda y eficiente. El usuario debe ser capaz de entender cómo manejar la interfaz, debe ser capaz de recordar de una sesión a otra cómo se maneja la interfaz de usuario, y la interfaz de usuario debe ser fácil de usar (p.21).

Para Pastor (2002):

El problema presente en el mundo real ha sido mecanizado por medio de una aplicación que presenta una interfaz de usuario. En la medida en que el usuario conoce el problema a resolver a partir de su experiencia en el mundo real y en la medida en que la interfaz proporciona de modo natural una organización estructural próxima al problema original, el usuario ira construyendo una imagen mental

acerca de que se puede hacer en la aplicación, que no y como operar para conseguirlo (p.74).

Para Campana (2009), En las aplicaciones Web:

El código del lado del servidor que es responsable de la interfaz de usuario es usualmente denominado como capa de presentación, esto quizás es para distinguirlo del navegador cliente el cual está más cerca del usuario y generalmente denominado interface de usuario (p.14).

Según Elba (2003), Es importante enfatizar que:

La construcción de un modelo formal de la interfaz de las aplicaciones Web es una actividad que gratifica, ya que las interfaces de usuario tienden a cambiar más rápidamente que las topologías de navegación. Por lo tanto, claramente se necesita una especificación de diseño precisa que permita afrontar los cambios (p.12).

### ***Accesibilidad de un aplicativo móvil***

Para Venegas (2004), “Accesible es aquél cuyo contenido puede ser correctamente usado por el mayor número posible de usuarios. Lo más importante para hacer un sitio Web accesible es comprender que la gente accede a la Web de modos muy diferentes” (p.24).

Para UIT Y G3ICT (2012), Las tecnologías de asistencia de terceros tales como los lectores de pantalla, suelen ser mejores que los sintetizadores de voz o las aplicaciones originales integradas en los teléfonos aunque cada vez hay más



fabricantes que integran aplicaciones de alta calidad como ocurre con el iPhone (p.1).

Según Silva (2014), “Una buena accesibilidad es aquella que pasa desapercibida a los usuarios. Esta “accesibilidad desapercibida” implicando calidad, seguridad y diseño universal, entre otras cosas” (p.12).

Para Discapnet (2013), la accesibilidad es una característica que:

Beneficia a todos los ciudadanos aunque suele ser la falta de la misma la que hace tomar conciencia de su importancia. De ahí que algunos grupos de población, como las personas con discapacidad, sean los principales perjudicados por la falta de accesibilidad, en concreto en el medio online y en los dispositivos móviles (p.5).

Para Ríos e Hilera (2012), al hablar de accesibilidad en dispositivos móviles se está haciendo referencia tanto a un diseño de dispositivo como de aplicaciones para el mismo que va a permitir que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con el dispositivo sin ningún tipo de barrera (p.192).

### ***Ventajas de un aplicativo móvil***

Según Carrasco (2015), “La gran ventaja del uso de técnicas de Mobile Intelligence es el acceso ilimitado a los datos, es decir, la posibilidad de realizar en cualquier momento y lugar consultas rápidas a informes personalizados en el panel de control” (p.43)

Para Montaner (2013), Su principal ventaja para los desarrolladores de aplicaciones es que es de Open Source:

Se puede personalizar el teléfono al máximo y modificar funciones del teléfono sencillamente instalando una aplicación, otro punto a favor de Android es la confianza que está recibiendo de los fabricantes. Gracias a ello, la oferta de teléfonos con Android es amplia y la oferta es variada tanto en marcas como en precios (p.14).

Para Macavilca y Saraza (2014), “Aportan interoperabilidad entre aplicaciones de software independientemente de sus propiedades o de las plataformas sobre las que se instalen” (p.43).

Para Vivanco (2010), “Las ventajas del proceso es que permite realizar (seguimiento a los evaluados de manera constante, constructiva y de guía) pero ello dependerá de las políticas de la organización y cómo el área de Recursos Humanos haya diseñado el proceso” (p.10).

Para Aranda y Rodriguez (2006), “Las ventajas ofrecen una mejor calidad de vida y trabajo en cada uno de los usuarios, estas ventajas se orientan a las posibilidades que las aplicaciones desarrolladas brinda para los dispositivos móviles” (p.22).

### **Categoría del Proceso de Gestión de Información Turística.**

Según Crosby (1993), “El turismo rural es cualquier actividad turística en el medio rural (incluyendo litoral)” (p.37).

Según la N-OMT (2016), La gestión de información turística es un:

Vehículo de confianza y buena voluntad. El entendimiento entre culturas puede cambiar actitudes y contribuir a la paz. El papel del turismo en la consolidación de la paz también se materializa a través de su contribución a la reducción de la pobreza y la conservación cultural y del medio ambiente», afirmó Maithripala Sirisena, Presidente de Sri Lanka, en sus palabras a la Conferencia (párr. 3).

Dado al aumento de personas que visitan el territorio nacional, en el sector turístico se ha desarrollado un vínculo con las demás industrias de forma directa e indirecta, siendo abordada por el lado del consumo para el incremento de la economía local como nacional.

La gestión turística es una noción muy amplia que abarca tanto el agroturismo o turismo en casa del agricultor, como cualquier otra actividad turística que se desarrolle en el medio rural (Bardón ,1990).

Según E-Invattur (2016), Define la gestión turística como:

Un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico (p. 15).

Según la definición técnica de Ventura (2011):

La gestión turística comprende el movimiento temporario de personas para lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a

un año por fines de ocio y recreación, negocios, salud, educación, entre los más significativos, así como las instalaciones creadas para atender a sus necesidades (p.7).

Según Fuentes (1995), La gestión turística rural es “aquella actividad realizada en el espacio rural, compuesta por una oferta integrada de ocio, dirigida a una demanda cuya motivación es el contacto con el entorno autóctono y que tenga una interrelación con la sociedad local” (p.76).

La actividad de gestión turística rural, es aquella que se desarrolla en el medio rural y cuya motivación principal es la búsqueda de atractivos turísticos asociados al descanso, paisaje, cultura tradicional y huida de la masificación (Valdés, 1996).

Según Smart Destination, Una Gestión de información turística inteligente es un: Espacio turístico innovador, accesibles para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes (p.32).

La gestión turística rural es la actividad de implantación sostenible en el medio rural (Traverso, 1996).

Una actividad donde las autoridades, la industria del turismo, los turistas y las personas locales cooperan para hacer posible que los turistas viajen a áreas genuinas para

admirar, estudiar y disfrutar la naturaleza y la cultura en una forma que no dañe los recursos, sino que contribuye a un desarrollo sostenible (Bjork, 2000).

Según García (2003),

Existen diversos conceptos que podrían resumir la idea de turismo rural. Además de alojamiento, unas actividades y servicios complementarios, ha de existir una relación sostenible entre naturaleza, comunidad local y turistas y, para llegar a ello, el desarrollo del turismo rural se ha de realizar de forma gradual (p.64).

Según Guzmán y García (s/f), la gestión turística del patrimonio debe ser sostenible. Se debe proteger la diversidad cultural con políticas acordes, la relación turismo y patrimonio es dinámica buscando siempre minimizar impactos negativos para la comunidad anfitriona y ofrecer calidad al turista (p.37).

## **Subcategorías del Proceso de Gestión de Información Turística**

### ***Gestión de Recurso Turístico***

Según Vogeler y Hernández (1997), “son los elementos dentro del área de destino turístico, que individualmente o combinados, influyen en la motivación de los clientes” (p.12).

Según Egas y Revelo (2010), los recursos culturales son manifestados a través de las culturas vivas (comunidades indígenas y afro ecuatorianas) han sido un motivador de

visita importante de Imbabura conjuntamente con la actividad artesanal (p.18). Los recursos naturales pueden estar conformado por comunidades indígenas.

Según Cruz (2006), la existencia de recursos turísticos naturales o culturales “no es suficiente para que esta actividad cobre importancia económica, ya que es necesario desarrollar un conjunto de acciones, desde la puesta en valor de los recursos hasta la promoción, difusión y dotación de una infraestructura adecuada” (p.13). Los recursos turísticos no suelen ser suficientes en la actividad económica.

Según Mínguez (2007):

Los recursos turísticos son la materia prima y componen la oferta, que se ve directamente alterada por la situación de la demanda, que va a ser la encargada de perfilar los modelos turísticos que pueden estar basados en los recursos del patrimonio monumental, en el natural, en la arquitectura popular o en los alojamientos e instalaciones de ocio. (46).

Los recursos turísticos están formados por materia prima y pueden ser alterados dependiendo de la demanda

### *Gestión de Tecnología Turística*

Para Alberca (2013), la tecnología es usada “en la difusión de atractivos; infraestructura vial en mal estado; carencia de museo turístico cultural; escasa e inadecuada infraestructura hotelera; y escasa difusión de los atractivos turísticos naturales y culturales de la provincia” (p.202). La tecnología puede ser usada para la difusión de nuevos atractivos turísticos.

Según López y García (2013):

Un destino turístico inteligente es un espacio innovador consolidado sobre la base del territorio y de una infraestructura tecnológica de vanguardia. Un territorio comprometido con los factores medioambientales, culturales y socioeconómicos de su hábitat, dotado de un sistema de inteligencia que capte la información de forma procedimental, analice y comprenda los acontecimientos en tiempo real, con el fin de facilitar la interacción del visitante con el entorno y la toma de decisiones de los gestores del destino, incrementando su eficiencia y mejorando sustancialmente la calidad de las experiencias turísticas (p.396).

Un destino turístico consolidado puede ser la base en la mejora económica.

Según Campora (2013), la tecnologías “han influido también en la manera en que las personas organizamos nuestros viajes: basta con tener acceso a un ordenador con Internet para poder reservar un vuelo o una noche de hotel” (p.7). La tecnología puede influir en la organización de un viaje.

Para Acuña (2013), nuevas tecnologías en el ámbito de infraestructura:

Ha generado que el Perú se habrá de manera exitosa al mundo moderno con implementación y desarrollo de infraestructuras como modernos departamentos, malls y hoteles de lujo que son de agrado y confort para los turistas nacionales y extranjeros, causando un impacto positivo en el turismo receptivo (p.15).

Para Montserrat (2014), la tecnología “pone a su disposición e indicaremos las posibilidades que las nuevas herramientas ofrecen a su negocio para la apertura de nuevos nichos de mercado” (p.6).

### ***Gestión de Proceso Turístico***

Según Roda (2001), el Proceso turístico “desde el punto de vista de los agentes políticos, el turismo se considera la mayor industria del sector terciario y un valioso instrumento de desarrollo local y promoción económica” (p.219). Los procesos turísticos se considera en la industria del sector terciario.

Egas y Revelo (2010), los “procesos contribuyen a la construcción, reconstrucción y modificación continua de esa red de significaciones que solemos denominar cultura” (p.45).

Según Acuña (2013), los procesos identifican niveles diferentes según el mercado donde se desenvuelvan por ello “en el caso de los mercados nacionales la forma de planificar y realizar las actividades turísticas son principalmente de forma directa entre el



turista y las operadoras de viaje (terrestre, aéreo, etc.), hoteles, hospedajes, y alimentos de forma local” (p.24).

Según Trinidad (2002), los procesos de innovación tecnológica “abarcen áreas tan diversas que van desde la información al urbanismo, desde el ahorro energético al cuidado medioambiental y a la creación de nuevos productos” (p.229). Los procesos de innovación abarcan diversas áreas de información.

Según Mínguez (2007), los procesos “se desarrollan en las ciudades, así como de la necesidad de constatar los problemas que pueden surgir en esa relación, especialmente los de carácter paisajístico y funcional y de los derivados de la implantación del turismo en los Centros Históricos” (p.40). Los procesos turísticos se desarrollan en las ciudades.

Según Montserrat (2014), los procesos “se realizan telemáticamente sin tener que personarse en dichas oficinas” (p.92).

## **2.2 Metodología**

### **2.2.1 Sintagma**

La presente investigación está enmarcada en un sintagma holístico porque se obtuvo en base a la búsqueda e integración de información en un diagnóstico para el reforzamiento de la propuesta de estudio.

Según Hurtado (2010) el terminado sintagma alude a la integración de paradigmas, por ello menciona que “el termino sintagma hace referencia a esa tendencia humana que ha estado presente a lo largo de toda la historia, de tratar de lograr comprensiones integradoras de los fenómenos” (p. 33). Por ello se entiende que un sintagma se construye cuando percibe aportaciones de diferentes paradigmas y a partir de ello construye nuevas comprensiones que integra, pero al mismo tiempo los reinterpreta. El sintagma evidencia el nivel de madurez en la ciencia.

### **2.2.2 Enfoque**

La presente investigación es de un enfoque mixto porque combina técnicas cuantitativas y cualitativas, además está desarrollado en un estudio profundo del diagnóstico, presentado estadísticamente de manera representativa que permitió tener un diagnóstico del contexto en estudio.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), “el enfoque cualitativo busca principalmente la dispersión o expansión de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende intencionalmente acotar la información” (p.10).

### **2.2.3 Tipo**

Según el objetivo, la investigación se encontrará en la fase proyectiva, ya que se realizará una propuesta con proyección a ser aplicada en el futuro.

Para Hurtado (2010):

En la fase proyectiva el investigador diseña y prepara las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha seleccionado, expresándose como resultado los criterios metodológicos. En esta fase se completa el holograma de la investigación, se retorna los objetivos, y se explicita el holotipo de investigación. Se formulan el diseño y el plan para la recolección de datos y para la intervención, en caso de investigaciones de nivel integrativo. Se determina el abordaje. Se definen las unidades de estudio, se eligen las técnicas de muestreo, de recolección y de análisis, se diseñan los instrumentos, se validan, y se especifican las estrategias y procedimientos (p. 125).

#### **2.2.4 Diseño**

El diseño de la investigación está clasificado como una investigación no experimental ya que no se manipulan las variables.

Para Hernández, Fernández, Baptista (2006):

En la investigación no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (p. 205).

La investigación no experimental es el resultado de un gran número de estudios, como las encuestas de opinión, entrevistas, estudios retrospectivos y prospectivos entre otros.

### 2.2.5 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes

En la investigación se ha determinado las categorías de Aplicativos móviles y de Proceso de Gestión de Información Turística, teniendo como subcategorías Arquitectura, Sistemas Operativos, Herramientas de Desarrollo, Gestión de Tecnología Turística, Gestión de Recurso Turístico y Gestión de Proceso Turístico.

Tabla 1

*Categorías apriorísticas y emergentes.*

Categoría I	Categoría II
Aplicativos móviles	Proceso de Gestión de Información Turística
Arquitectura	Subcategoría apriorística Gestión de Tecnología Turística
Sistema Operativo	Gestión de Recurso Turístico
Herramientas de Desarrollo	Gestión de Proceso Turístico
Interface de Usuario	Subcategoría apriorística
Accesibilidad de un aplicativo móvil	
Ventajas de un aplicativo móvil	

**Fuente:** Elaboración Propia

## 2.2.6 Unidad de análisis

### Población

Para Arias (2012) la población se define como “una investigación que puede tener como propósito el estudio de un conjunto numeroso de objetos, individuos, e incluso documentos. A dicho conjunto se le denomina Población” (p. 81).

Tabla 2

*Población Total de turista en Lima Este*

	Universo	Población
Ate	611 081	10
Chaclacayo	43 355	0
Cineguilla	43 975	0
El Agustino	190 961	0
La Molina	166 912	10
Lurigancho	212 987	0
San Juan de Lurigancho	1 069 566	0
San Luis	57 530	0
Santa Anita	223 447	10
Población Total	2 619 814	30

**Fuente:** Elaboración Propia

La población para este caso de estudio se le conoce como población accesible, la cual será conformada por 30 turistas mayores de edad en Lima Este.

## Muestra

Para Arias (2012) la muestra es “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83).

Se entiende que la muestra está conformada por el grupo de unidades que son parte de una población.

Tabla 3

*Muestra holística de la investigación.*

Muestra Cualitativa	<i>f</i>	%	Muestra Cuantitativa	<i>f</i>	%
Turistas que viajan frecuentemente	3	100%	Turistas	30	100%
Total	3	100%	Total	30	100%

**Fuente:** Elaboración Propia.

## Muestreo

### Probabilístico o Aleatorio

Para Arias (2012) el muestreo probabilístico o aleatorio, es “un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (p. 83).

## 2.2.7 Instrumentos y técnicas

### Técnicas de investigación

Para Arias (2012) se entenderá por técnica de investigación “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67).

### Instrumentos de investigación

Para Arias (2012), un instrumento de recolección es “cualquier recurso, dispositivo o formato, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.68).

Tabla 4

*Técnicas e instrumentos holísticos de la investigación.*

	Técnicas	Instrumentos
T. Cuantitativa	Encuesta	Cuestionario
T. Cualitativa	Entrevista	Ficha de entrevista

---

**Fuente:** Elaboración Propia

## Ficha técnica del instrumento

Tabla 5

*Ficha Técnica de la encuesta.*

Ficha Técnica de la Encuesta de la Investigación	
Nombre	Cuestionario para medir el conocimiento del turismo en Lima Este
Procedencia	Elaboración Propia
Objetivo	Diagnosticar la forma en como los turistas conocen los centros turísticos ubicados en Lima Este
Estructura	El instrumento cuenta con 20 preguntas politómicas y que buscan obtener información sobre el conocimiento del turismo en Lima Este
Diseño muestral	No probabilístico, de tipo muestral o por conveniencia.
Población Objetivo	30 turistas de los distritos de Lima Este
Técnica	Encuesta presencial, en por los distritos de Lima Este.
Tamaño de la Muestra	30 turistas de los distritos de Lima Este
Validez	Considerada aplicable por juicio de expertos.
Financiación	Recursos Propios

---

**Fuente:** Elaboración Propia



Tabla 6

*Validez de expertos.*

Nro.	Expertos	Criterio
1	Joel Visurraga Agüero	Aplicable
2	Enrique Graner Pactrava	Aplicable
3	Mónica Díaz Reátegui	Aplicable

**Fuente:** Elaboración Propia

Tabla 7

*Análisis de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
0,834	18

**Fuente:** Elaboración Propia

Para la confiabilidad se realizó la aplicación de un piloto, utilizando la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un nivel de muy alta confiabilidad (0,834).

Tabla 8

*Ficha Técnica de la entrevista*

Ficha Técnica de la Entrevista de la Investigación	
Nombre	Entrevista sobre el uso de tecnologías móviles para el conocimiento del turismo en Lima Este.
Procedencia	Elaboración Propia
Objetivo	Inferir como los turistas conocen los centros turísticos ubicados en Lima Este.
Estructura	La entrevista consta de 10 preguntas de tipo abiertas.
Tamaño de la Muestra	3 turistas que viajan frecuentemente
Técnica	Entrevista presencial.
Momento Estadístico	Terminada las horas de trabajo.
Financiación	Recursos Propios

---

**Fuente:** Elaboración Propia

### 2.2.8 Procedimientos y método de análisis

En la presente investigación se consideraron las siguientes fases y para cada una de ellas se aplicaron los siguientes procedimientos:

#### Reducción de datos

Recojo de información bibliográfica y experiencias distintas.

Elaborar los instrumentos de recolección de datos: cuestionarios, guía de entrevista para obtener datos del objeto de investigación.

Solicitar la validación del instrumento por expertos.

### **Análisis de datos**

En esta fase se realiza un análisis cuantitativo de datos que conlleva a emplear el software estadístico SPSS, lo cual permite el procesamiento de información para obtener las medidas de frecuencia

### **Análisis descriptivo**

En esta fase del procedimiento, se realiza una revisión crítica de los datos obtenidos a través del campo de estudio, clasificando de acuerdo a las categorías y subcategorías. En consecuencia, se hará un análisis y una sistematización descriptiva de las conclusiones obtenidas de acuerdo a las categorías y subcategorías.

### **Triangulación**

En esta fase se establecerá conclusiones aproximativas, una segunda triangulación cuantitativo – cualitativo y finalmente una tercera triangulación que es la discusión.

## 2.2.9 Mapeamiento

### Investigación Holística

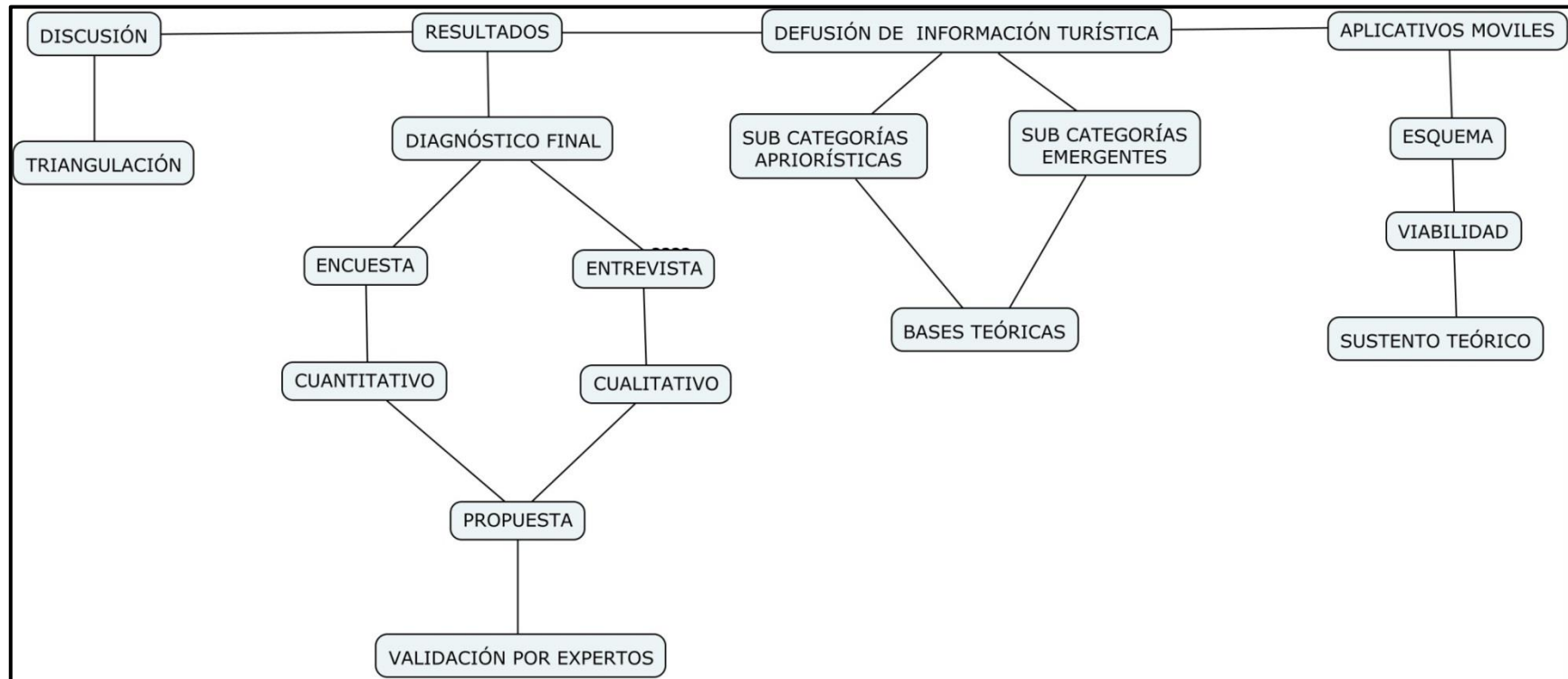


Figura 1. Mapeamiento de la investigación holística. **Fuente.** Elaboración propia

## **CAPITULO III**

### **EMPRESA**

### **3.1 Descripción de Lima Este**

Este Distrito Fiscal, que entró en funcionamiento el 23 de enero de 2012, se ha constituido en una jurisdicción de características peculiares debido al desarrollo y expansión poblacional.

Actualmente, nuestra competencia abarca los distritos de Lurigancho-Chosica, Chaclacayo, Ate, Santa Anita, San Juan de Lurigancho, El Agustino, La Molina, Cieneguilla, San Luis, los cuales forman parte de Lima Este.

### **3.2 Altitud de Lima**

Mínima: 3msnm (Ancón).

Máxima: 861 msnm (Chosica).

### **3.3 Relieve de Lima**

El departamento de Lima está formado por dos regiones distintas, la costa y la sierra (Andes). La costa dista normalmente a unos 20 o 30 km de los Andes aunque en algunos casos, éstos se aproximan llegando hasta la orilla del mar, como en el caso del cerro Pasamayo, donde casi se alcanzan los 1000 metros de altitud al pie del océano.

### 3.4 Población

#### Población de Lima Este

Según el informe del INEI (2014), la población total de Lima Este según los últimos informes de la INEI para el año 2014 es de 2 619 814, siendo el distrito más poblado San Juan de Lurigancho, seguido del distrito de Ate, para más detalle ver la figura número 2.

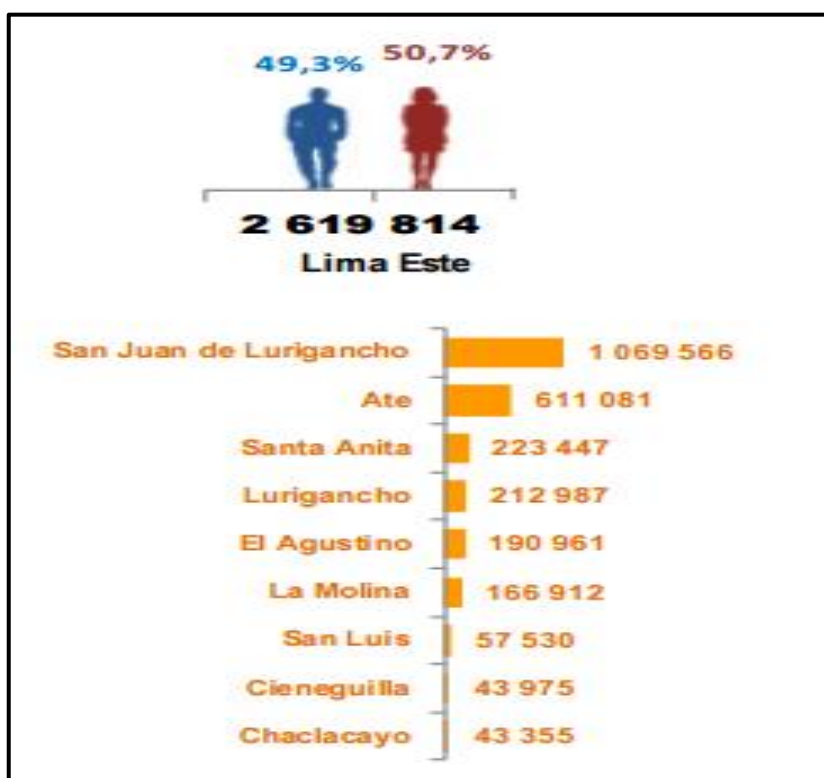


Figura 2. Proyecciones de Población en Lima Este. **Fuente.** INEI (2014)

De la siguiente figura se puede observar que el distrito que alberga más de la mitad de limeños en Lima Este y San Juan de Lurigancho, es el distrito de mayor población, ya que es el único que supera el millón de habitantes

## Población en Lima Este por Sexo

Según el informe del INEI (2014), establece el número de hombres por cada 100 mujeres, para ello ver la figura número 4.

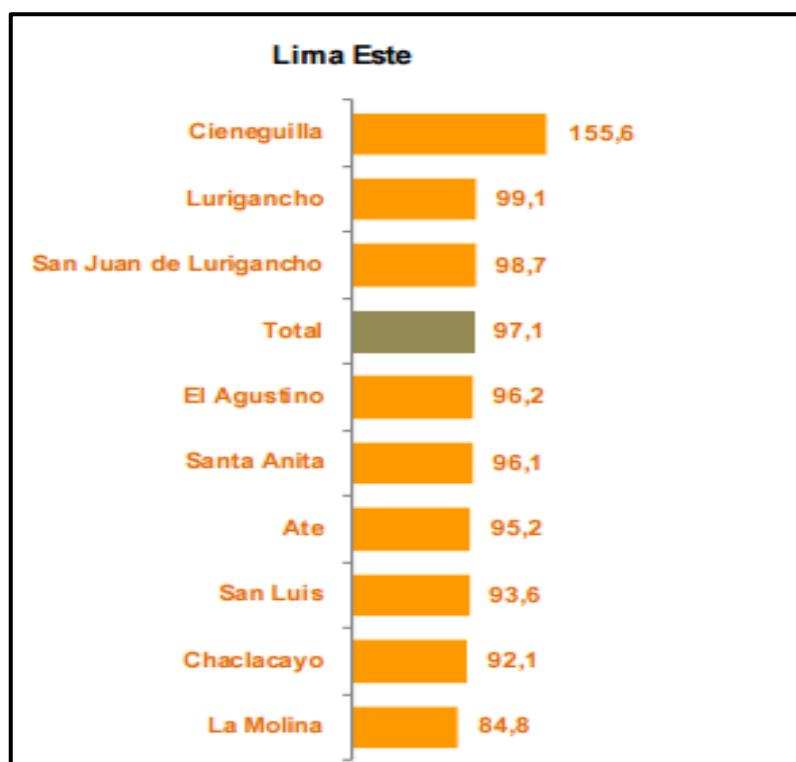


Figura 3. Proyecciones de Población por sexo en Lima Este. Fuente. INEI (2014)

De la siguiente figura se puede observar que el distrito con más hombres sería el de Cieneguilla.



### **3.5 Centros turísticos de Lima Este**

Los centros turísticos ubicados en Lima Este estarán divididos por los distritos que la conforman, para lo cual se hará mención a 3 distritos a continuación:

#### **Distrito de Ate**

En el distrito de ate podemos encontrar los siguientes lugares turísticos:

##### ***Centro Tradicional de Ate Vitarte***

En el que se puede apreciar los testimonios de lo que fueron las construcciones de antaño. En cuanto al nombre, la más aceptada por algunos historiadores es la que viene de las expresión Late.

##### ***Museo de sitio Puruchuco***

Está formado por el palacio y el museo de sitio, donde exhiben impresionantes vestigios de puruchuco.

##### ***El Zoológico de Huachipa***

Es el atractivo turístico para pasarla en familia, de gran tamaño, cuenta con diversidad de lugares para el esparcimiento, donde podrás tener una sana diversión y enriquecimiento cultural.

### ***Zonas Arqueológicas de Huaycán***

Está conformado por los montículos de Huaycán y Huaycán de Pariachi.

### ***El Estadio Monumental***

Sus más de medio millón de pobladores hacen de la ciudad un escenario perfecto para el comercio y las ventas. Ya en muchos lugares como Vitarte, Santa Clara o Huaycán hay una presencia significativa de tiendas y establecimientos que brindan cualquier tipo de producto o servicio. Esto nos asegura, en gran medida, un crecimiento económico, que muchos pobladores de la localidad, preguntan a donde se dirige o si algún día serán partícipes de este cambio.

### ***Distrito de Lurigancho – Chosica***

En el distrito de Chosica podemos encontrar los siguientes lugares turísticos:

#### ***Chosica Villa del Sol***

Cristo Blanco, Recuperación del ornato de áreas verde, Puente Peatonal Estela, Pileta del Ángel Lucas, Paseo de las Américas, Parroquia Santo Toribio de Mogrovejo, Parque José Arguedas, Parque de la Medicina Dr. Juan Gómez Sandoval, Parque de la Amistad, Murales Artísticos del Jirón Colombia, Glorieta del Parque José María Arguedas, Paseo del Huarango, Paseo de la Fe, Parque Miguel Grau (noche), Municipalidad de Chosica, Remodelación del jirón Arequipa y Libertad, Hermosa el Ángel Lucas.

## **Distrito de Cieneguilla**

Según los informes de Turismo i (s/f), El distrito de Cieneguilla se encuentra localizada en la provincia y departamento de Lima; en el Valle del Río Lurín. Cieneguilla fue creado como distrito por Decreto Ley 18166 emitido el 3 de marzo de 1970. Este distrito tiene una extensión territorial de 240.33 Km<sup>2</sup>, donde se encuentran comprendidos centros poblados (parr.1).

En el distrito de Cieneguilla podemos encontrar los atractivos turísticos como Huaycan de Cieneguilla, así como centros campestres y lugares para la práctica de deportes extremos (canotaje). Por otro lado cabe resaltar los centros campestres como es el caso de Mesa de Piedra entre otros.

**CAPITULO IV**  
**TRABAJO DE CAMPO**

#### 4.1 Diagnóstico cuantitativo

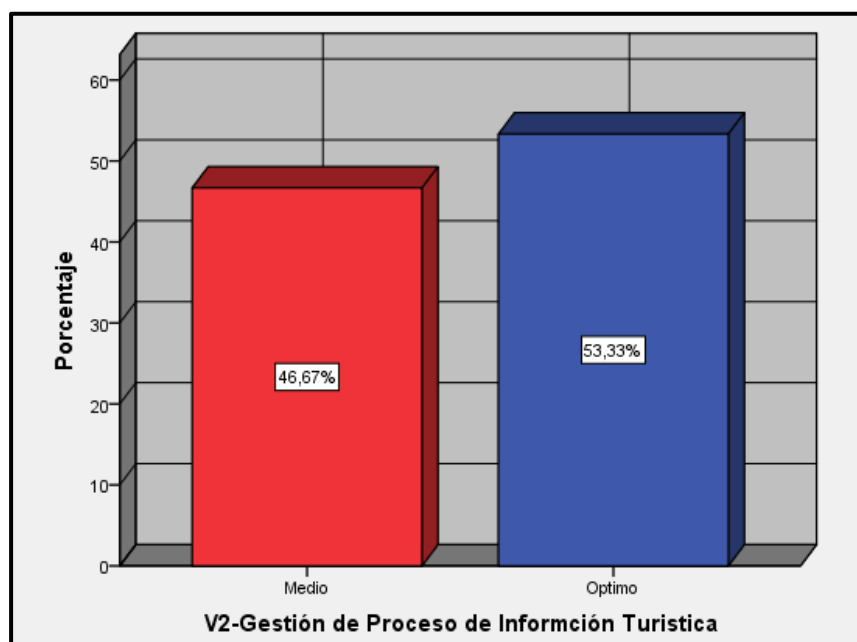
##### Análisis descriptivo de la categoría del Proceso de Gestión de Información Turística

Tabla 9

*Frecuencia de la percepción de los Procesos de Gestión de Información Turística*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Medio	14	46,7
Optimo	16	53,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración Propia



*Figura 4.* Histograma de la percepción en los Procesos de Gestión de Información Turística **Fuente.** Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 4, se observa que, del total de 30 encuestados, el 46.67% manifiestan que existe un nivel medio y un amplio 53.33% manifiesta que existe un nivel óptimo en la Gestión de Información Turística.

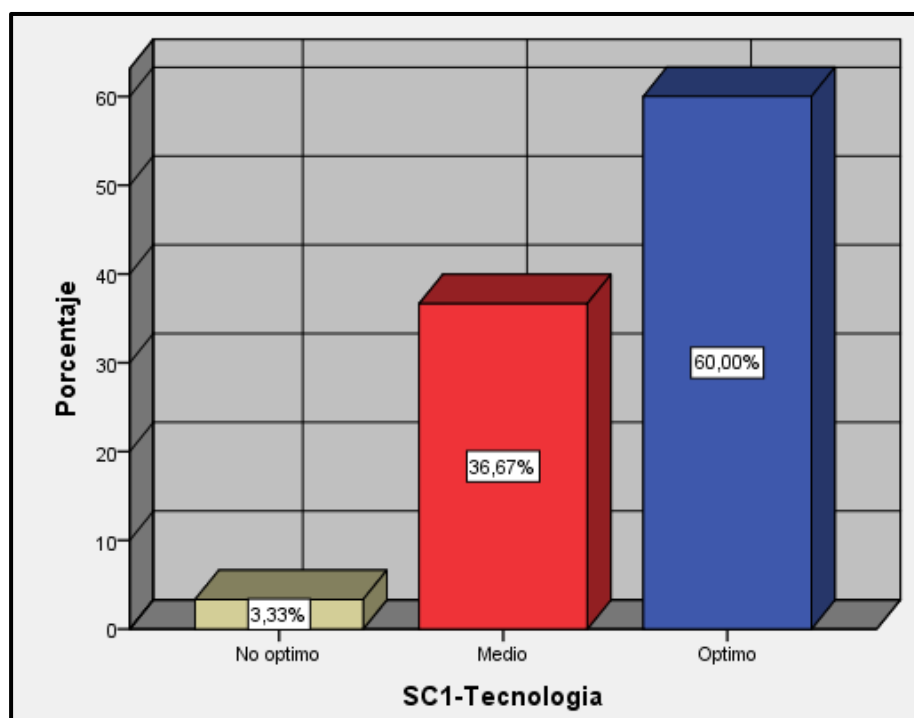
## Análisis descriptivo de la sub categoría de Gestión de Tecnología Turística

Tabla 10

*Frecuencia de la percepción de la Gestión de Tecnología Turística*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No optimo	1	3,3
Medio	11	36,7
Optimo	18	60,0
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia



*Figura 5.* Histograma de la percepción en la Gestión de Tecnología Turística **Fuente.**

Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 5, se observa que, del total de 30 encuestados, el 3.33% manifiestan que no es óptimo, mientras que un 36.67% mantiene un nivel medio y un amplio 60% manifiesta que existe un nivel óptimo en la tecnología de la Gestión de información turística.

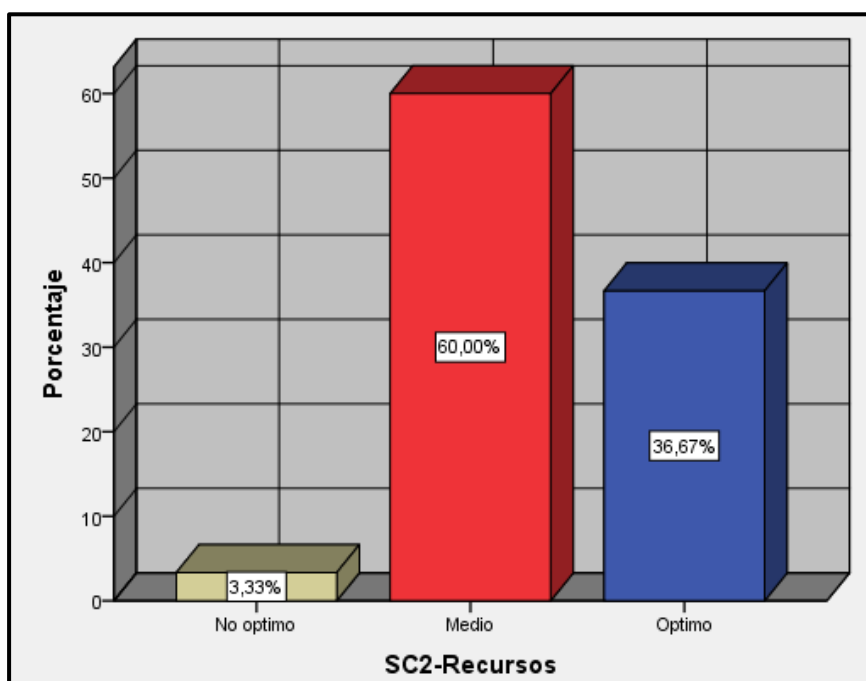
## Análisis descriptivo de la sub categoría de Gestión de Recurso Turístico

Tabla 11

*Frecuencia de la percepción de la Gestión de Recurso Turístico*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No optimo	1	3,3
Medio	18	60,0
Optimo	11	36,7
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia



*Figura 6.* Histograma de la percepción en la Gestión de Recurso Turístico **Fuente.**

Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 6, se observa que, del total de 30 encuestados, el 3.33% manifiestan que no es óptimo, mientras que un 60% mantiene un nivel medio y un amplio 36.67% manifiesta que existe un nivel óptimo en la tecnología de la Gestión de información turística.

## Análisis descriptivo de la sub categoría de Gestión de Proceso Turístico

Tabla 12.

### Frecuencia de la percepción de la Gestión de Proceso Turístico

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No optimo	1	3,3
Medio	12	40,0
Optimo	17	56,7
Total	30	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

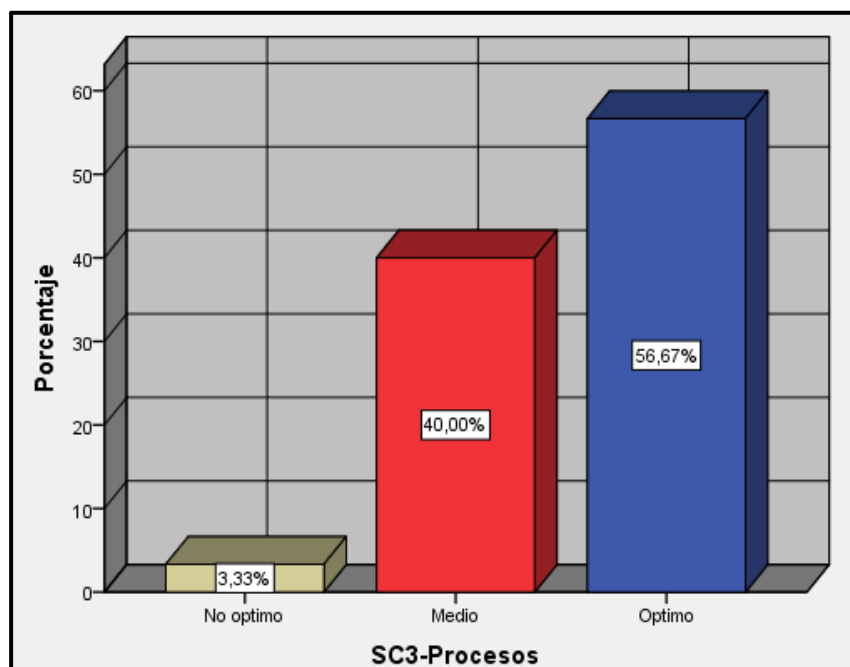


Figura 7. Histograma de la percepción en la Gestión de Proceso Turístico **Fuente.**

Elaboración propia

En la tabla 12 y figura 7, se observa que el total de 30 encuestados, el 3.33% manifiestan que no sería óptimo, un 40% indica que existe un nivel medio y un amplio 56.67% manifiesta que existe un nivel óptimo de procesos en la gestión de información turística



## 4.2 Diagnóstico cualitativo

Tabla 13

### *Diagnóstico cualitativo de la sub categoría de Gestión de Tecnología Turística*

Preguntas de la entrevista	Sujetos encuestados	Experto en Aplicativos móviles y turismo	Experto en Turismo y tecnología	Experto en turismo	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
1. ¿Actualmente considera usted adecuado el uso de UX y UI en la creación de un aplicativo móvil? ¿Por qué?		Tanto UX e UI son imprescindibles para una app móvil, ya que abarcan tanto diseño como presentación del mismo, siendo vital para la satisfacción del usuario.	Debe tener facilidades para que las personas mayores de edad que suelen rehuir a este tipo de tecnología por miedo a estafas, falta de conocimiento, pueda usarlo sin problemas.	Un aplicativo debe ser lo más sencillo, amigable y digerible para el consumidor, para que este puede tener y guiarse en base a lo que contiene el aplicativo.	C1: Interface de Usuario	Interface de Usuario	Los aplicativos móviles deben contar con una interface de usuario amigable y que sea intuitivo para el usuario.
2. ¿Considera usted adecuado el uso de una herramienta móvil en cada rutina diaria? ¿Por qué?		Si considero el uso de un aplicativo móvil para muchos aspectos de la vida diaria como son algunos casos específicos, mas no usarlo como parte de una rutina diaria.	Un aplicativo móvil debería ser de uso diario para aquellas personas que tienden a usarlo constantemente.	Si es considerable, ya que podría ayudar a los usuarios que tienden a realizar su rutina diaria de una manera sistemática.	C2: Modo de uso de un app Móvil	Accesibilidad de un aplicativo móvil	El modo de uso de un aplicativo móvil debe ser didáctico, puntual y que brinde ayuda al usuario en las tareas específicas para lo cual fue elaborado.

**Fuente:** Elaboración Propia

Tabla 14

*Diagnóstico cualitativo de la sub categoría de Gestión de Recurso Turístico*

Preguntas de la entrevista	Sujetos encuestados	Experto en Aplicativos móviles y turismo	Experto en Turismo y tecnología	Experto en turismo	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
3. ¿Considera usted que los aplicativos móviles son promocionados de manera abierta en el mercado y si su uso brinda beneficios al usuario? ¿Por qué?	Los aplicativos móviles están siendo promocionados abiertamente y de manera masiva, especialmente los que brindan las empresas como bancos, cines, brindando beneficios en cosas específicas.	Recientemente hay varios aplicativos móviles que están siendo difundidos, tanto en sectores como el turismo, estos app buscan dar beneficios al usuario y a la vez obtener ganancia de ello	Todos los aplicativos siempre son de beneficios para el usuario, ya que dan agilidad al usuario por lo que ahorran tiempo, hoy en día, las empresas cuentan con un app móvil para dar agilidad al negocio.	C3: Difusión de un aplicativo móvil  C4: Beneficios de un app móvil	Ventajas de un aplicativo móvil	La difusión que se brinda de los aplicativos móviles, así como también los beneficios que ofrece, debe ir acorde a la necesidad del usuario que lo necesite y en el sector que se desee.	
4. ¿Considera usted factible guardar la información personal del usuario? ¿Por qué?	Si es factible, ya que debido a esta información se puede ajustar la aplicación para que sea utilizada de una manera eficiente.	Si lo considero, ya que a través de esta información se puede recolectar datos de mejora para la satisfacción del usuario.	Si lo considero, ya que esta información se puede realizar estadísticas que brinden como es el comportamiento del usuario y en que se puede mejorar.	C5: Beneficios de un app móvil		Para dar beneficios al usuario, es necesario saber qué es lo que piensa el mismo, para ello a través de la recolección de datos se busca saber las preferencias, gustos del usuario entre otros, para mejorar la calidad al momento de brindar el servicio.	

**Fuente:** Elaboración Propia

Tabla 15

*Diagnóstico cualitativo de la sub categoría de Gestión de Proceso Turístico*

Preguntas de la entrevista	Sujetos encuestados	Experto en Aplicativos móviles y turismo	Experto en Turismo y tecnología	Experto en turismo	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
5. ¿Considera usted que el uso de un aplicativo móvil ayudaría a gestionar mejor el tiempo en un viaje? ¿Por qué?		Si considero, ya que debido a una herramienta móvil podría gestionar mis viajes, las actividades que realizo, ahorrando tiempo.	Un app móvil ayudaría mucho a administrar mejor un tiempo, antes y después de un viaje, ahorrando tiempo y mejorando la satisfacción del usuario, permitiendo evaluar con anticipación los lugares a visitar.	Si lo considero, ya que por ejemplo los agentes de viaje poseen hoy en día un app móvil, que les permiten saber cuál será la rutina del turista incluyendo horarios, entre otras cosas, permitiendo mejorar y dando calidad en el servicio.	C6: Gestión de tiempo	Gestión de proceso de información turística	La gestión del tiempo es elemental hoy en día a la hora de realizar cualquier tipo de operación, por ello a través de un app móvil se busca agilizar esta medida, ocasionando satisfacciones al usuario y una mejora en el proceso de turismo.
6. ¿Para usted le sería de gran ayuda poder planificar su viaje desde un aplicativo móvil ¿Por qué?		Si serviría planificar los viajes desde una app móvil, ya que podría tener distintas opciones en líneas, obtener distancias hacia mi destino, ubicaciones y todo al alcance de la mano.	Sería de gran ayuda, ya que permitiría poder evaluar mejor el viaje y tener en cuenta los días que se tiene planeado.	Un app móvil te ayudaría a gestionar mejor tu viaje como por ejemplo: los pasajes, hoteles, transporte y seguridad	C7: Gestión de viaje	Gestión de proceso de información turística	Para brindar beneficios a un usuario turista, es imprescindible darle una mejor gestión en el proceso de viaje, para ello se valera de un aplicativo móvil como herramienta de mejorar en la gestión de viajes.

**Fuente:** Elaboración Propia

### **4.3 Triangulación de datos: Diagnóstico final**

El interés por conocer nuevos lugares, nuevas culturas entre otros, ha permitido al turismo ser uno de los factores claves en la economía local, reactivando el mercado incluso en los estados de emergencias más críticos del país como por ejemplo desastres naturales. Para ello se busca contar con nuevas tecnología que permitan explotar en su totalidad al sector turismo, como es el caso del uso de los aplicativos móviles.

En la evidencia empírica cuantitativa encontrada, se observa que del total de 30 encuestados, el 46.67% manifiestan que existe un nivel medio y un amplio 53.33% manifiesta que existe un nivel óptimo en la Gestión de Información Turística. Respecto a la información cualitativa el análisis nos permitió identificar las categorías tecnología, procesos, recursos de los cuales obtenemos como categorías emergentes la gestión del tiempo, gestión de viaje, concluyendo que los aplicativos móviles deben contar con una interface de usuario amigable y que sea intuitivo para el usuario; contrastando los resultados cuantitativos y cualitativos con la realidad problemática encontramos que Lima este, la gestión de información turística cuenta con un grado óptimo del 53.33% , mientras que un 46.67% en un grado medio, esto debido a que actualmente los aplicativos móviles cuenta con un diseño intuitivos y de fácil acceso para los usuarios finales.

En la evidencia empírica cuantitativa encontrada, se evidencia que del total de 30 encuestados, el 3.33% manifiestan que existe un nivel no optimo, mientras un 36.67% indica un nivel medio y un amplio 60 % manifiesta que existe un nivel óptimo en la sub categoría de Tecnología en la Gestión de Información Turística. Respecto a la información cualitativa el análisis nos permitió identificar las categorías tecnología, procesos, recursos

de los cuales obtenemos como categorías emergentes la gestión del tiempo, gestión de viaje, concluyendo que los aplicativos móviles deben ser didácticos, puntuales y que brinde ayuda al usuario en las tareas específicas para lo cual fue elaborado; contrastando los resultados cuantitativos y cualitativos con la realidad problemática encontramos que Lima este la tecnología en la gestión de información turística cuenta con un grado óptimo del 60% , mientras que un 36.67% en un grado medio y un 3.33% un nivel no optimo, esto debido a que en los aplicativos móviles la gran mayoría son elaborados para tareas específicas y de forma didáctica.

En la evidencia empírica cuantitativa encontrada, se observa que del total de 30 encuestados, el 3.33% manifiestan que existe un nivel no optimo, mientras un amplio 60% indica un nivel medio y un 36.67 % manifiesta que existe un nivel óptimo en la sub categoría de Recursos en la Gestión de Información Turística. Respecto a la información cualitativa el análisis nos permitió identificar las categorías tecnología, procesos, recursos de los cuales obtenemos como categorías emergentes la gestión del tiempo, gestión de viaje, concluyendo que en los aplicativos móviles la difusión que se brinda así como también los beneficios que ofrece, debe ir acorde a la necesidad del usuario y al sector que lo desee, se concluye también para dar beneficios al usuario, es necesario saber qué es lo que piensa el mismo, para ello a través de la recolección de datos se busca saber las preferencias, gustos del usuario entre otros, para mejorar la calidad al momento de brindar el servicio; contrastando los resultados cuantitativos y cualitativos con la realidad problemática encontramos que Lima este los recursos en la gestión de información turística cuenta con un grado óptimo del 36.67% , mientras que un 60% en un grado medio y un 3.33% un nivel no optimo, esto debido a que en los aplicativos móviles la información así como también los beneficios que van acorde con ello no están del todo cubierto.

Se encontró en la evidencia empírica cuantitativa que del total de 30 encuestados, el 3.33% manifiestan que existe un nivel no óptimo, mientras un amplio 40% indica un nivel medio y un 56.67 % manifiesta que existe un nivel óptimo en la sub categoría de Procesos en la Gestión de Información Turística. Respecto a la información cualitativa el análisis nos permitió identificar las categorías tecnología, procesos, recursos de los cuales obtenemos como categorías emergentes la gestión del tiempo, gestión de viaje, concluyendo que la gestión del tiempo es elemental hoy en día a la hora de realizar cualquier tipo de operación, por ello a través de un app móvil se busca agilizar esta medida, ocasionando satisfacciones al usuario y una mejora en el proceso de turismo, se concluye también que para brindar beneficios a un usuario turista, es imprescindible darle una mejor gestión en el proceso de viaje, para ello se valera de un aplicativo móvil como herramienta de mejorar en la gestión de viajes; contrastando los resultados cuantitativos y cualitativos con la realidad problemática encontramos en Lima Este los procesos en la gestión de información turística cuenta con un grado óptimo del 56.67% , mientras que un 40% en un grado medio y un 3.33% un nivel no óptimo, esto debido a que los aplicativos móviles no está del todo cubierto cuando se trata de gestionar los tiempo y mejorar el proceso en el viaje de un turista.

**.CAPÍTULO V**

**PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN  
“DISEÑO DE UN APLICATIVO MÓVIL ORIENTADO AL  
TURISMO”**

## 5.1 Fundamentos de la propuesta

Parte de las políticas del estado es potenciar el turismo, por ello crean programas que buscan dar a conocer las bellezas turísticas en cada rincón de nuestro territorio nacional.

El turismo es un sector clave dentro de la economía nacional, complementándose junto con la cocina peruana, sigue dando de qué hablar. Pero este turismo creciente se concentra en un solo foco turístico, dejando de lado el resto. Para ello se busca crear experiencias turísticas en el territorio nacional, reactivando la economía local.

Una forma de brindar información turística del turismo local, es aprovechando los beneficios que brinda la tecnología moderna, como es el caso del uso de las aplicaciones web, móvil entre otros. Con ello se plantea dar a conocer aquellos lugares poco conocidos, los cuales ya sea por su ubicación y falta de conocimiento no son visitados o tomados de interés alguno para ser vistos como centros turísticos. Para ello, se creará un aplicativo móvil con el objetivo de brindar información turística nacional en aquellas zonas poco conocidas, brindando información, ubicación y detalle de lugares turísticos donde visitar, a través de una interfaz amigable e intuitiva para el público en general. Otros de los objetivos es la de reactivar economías de mercados locales mediante una guía de servicios aledaños al centro turístico de cada una, ya que según estudios recientes se ha dado a conocer el turismo como sector clave en la reactivación económica antes estados de emergencia.

En esta propuesta tiene como alcance preliminar dar información sobre centros turísticos así como servicios aledaños en Lima Este, pero podrá ser abordada y adaptada para otros departamentos u provincias, alcanzando en su plenitud todo el territorio nacional.



## **5.2 Objetivos de la propuesta**

Los objetivos de la propuesta pretenden mejorar la difusión de conocimiento turístico en Lima Este, para ello se dividen en tres objetivos claves:

### **Objetivo**

Realizar el diseño de un aplicativo móvil que brinde información acerca de centros turísticos en Lima Este, ofreciendo rutas seguras y búsqueda de servicios aledaños, descentralizando parte del turismo peruano y optimizando el tiempo, asimismo la elaboración de un diseño intuitivo permitirá al usuario una mejor interacción y por ende el uso más eficiente, esto incluye aquellas personas mayores de edad que por el avance tecnológico no suelen descargar aplicativos móviles.

De esta manera se busca dar a conocer con un diseño amigable aquellos centros turísticos poco conocidos pero de gran importancia, ya que poseen un patrimonio cultural invaluable.

## **5.3 Problema**

El principal problema es generado por el sistema actual de turismo, el cual se encuentra centralizado, dejando de lado los demás ejes turísticos de nuestro territorio nacional.

Por otra parte, la falta de una tecnología especializada en turismo es otro de los problemas que existe actualmente. Aunque ya exista aplicativos móviles que ofrezcan un

servicio en parte similar como por ejemplo (reserva de hoteles, búsqueda de restaurantes, reserva de viajes entre otros), tienden al problema de complementarse todos a la vez, ocasionando la abundancia de descargas de aplicativos móviles y el problema de no tener la funcionalidad completa que se desea.

Cabe resaltar que actualmente el uso de los aplicativos móviles no es para todo el público en general, esto debido a la poca afluencia en el público mayor de edad (65 años a mas) que por falta de conocimiento o miedo a la nueva tecnología, no suele usar aplicativos móviles.

#### **5.4 Justificación**

Se justifica la propuesta de diseño de un aplicativo móvil orientado al turismo, por la necesidad de dar a conocer aquellos lugares turísticos poco conocidos pero con un gran potencial por ofrecer. Por otra parte el presente trabajo de investigación se realizó en base a diferentes fuentes y antecedentes de aplicativos móviles relacionados al turismo, además información bibliográfica referidas al mismo tema, por otra parte se agrega todo el proceso de recopilación de datos mediante encuestas y entrevistas de las cuales se obtuvieron las percepciones de expertos en turismo y turistas que en su apreciación buscan mejoras para el sistema, todo este proceso significara una inversión considerable para la reactivación turística en aquellos lugares poco conocidos, pero que en un periodo vera retornar su inversión al dar crecimiento del mercado, logrando alcanzar mejoras dentro de la localidad turística, además se creara un diseño arquitectónico y la documentación necesaria de ayuda del sistema y una serie de beneficios en la integración de nuevos requerimientos.

## 5.5 Resultados esperados

Los resultados que se esperan para el diseño de un aplicativo móvil relacionado al turismo, se definen en la siguiente tabla:

Tabla 16

*Resultados esperados del proyecto*

N°	Acciones	Resultado Esperado	%
1	Estudio de mercado	Estudio del mercado turístico local	10%
2	Análisis de información	Documentos sobre centros turísticos	5%
3	Análisis de requerimientos	Entrega de análisis funcional	10%
4	Diseño funcional	Documento de diseño funcional	10%
5	Programación del app	Creación de pantallas en IDE	25%
6	Diseño de interfaces	Elaboración de prototipos	10%
7	Integración	Entrega de app funcional	10%
8	Despliegue en ambiente local	Entrega de producto en ambiente de local	5%
9	Despliegue en ambiente pruebas	Entrega de producto en ambiente pruebas	5%
10	Depuración	Detección de incidencias	5%
11	Marketing del producto	Campaña publicitaria	5%
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## 5.6 Plan de actividades

En este plan consta de 11 fases: Estudio de mercado, análisis de información, análisis de requerimientos, diseño funcional, desarrollo del aplicativo, diseño de interfaces, integración, despliegue en ambiente local, despliegue en ambiente de prueba, depuración y marketing del producto.

Para el proyecto de aplicativo móvil, se requerirán de recursos tecnológicos y humanos, estos últimos son los más importantes ya que el diseño de una buena estructura debe ser realizada por profesionales, en la tabla 17 se detallan los especialistas a desarrollar el proyecto.

Tabla 17

*Profesionales para el proyecto*

Equipo de trabajo	
Especialistas	Cantidad
Programador Sénior Java	1
Diseñador grafico	1
Diseñador web	1
Analista funcional	1
Arquitecto	1
Analista QA	1
Jefe de infraestructura	1
Especialista en marketing	1
Total	8

**Fuente:** Elaboración propia

Se considerará que el proyecto de aplicativo móvil, tendrá una duración de 4 meses iniciando sus actividades el 02 de marzo de 2017 hasta el 16 de junio del mismo año, en la tabla 17 se detallan cada una de las actividades.

Tabla 18

*Tabla de actividades para el diseño de un aplicativo móvil orientado al turismo*

<b>N°</b>	<b>Acciones</b>	<b>Actividades</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Responsable</b>
1	Estudio preliminar del proyecto	-Ver la realidad del problema a nivel nacional	jue 02/03/17	vier 03/03/17	- Analista Funcional
2	Procesamiento de información	-Centros turísticos localizados dentro de lima este - Servicios aledaños ubicados en cada centro turístico de la localidad de lima este	sab 04/03/17	mie 15/03/17	-Analista Funcional
3	Análisis de requerimientos	-Encuesta a usuarios turistas en la localidad de lima este	jue 16/03/17	dom 02/04/17	-Analista Funcional
4	Diseño funcional	-Diseño arquitectónico del aplicativo móvil. (Tomando en cuenta sugerencias del usuario a través de la entrevista).	lun 03/04/17	lun 17/04/17	-Arquitecto
5	Diseño de Interfaces	-Diseñador gráfico, web y móvil	mar 18/04/17	lun 15/05/17	Diseñador gráfico. Diseñador móvil.
6	Desarrollo del Proyecto	-Inicio del desarrollo del aplicativo móvil versión beta.	mar 18/04/17	lun 15/05/17	-Programador web y móvil
7	Integración	-Integración del aplicativo	mar 16/05/17	Jue 18/05/17	-Programador web y móvil
8	Revisiones y pruebas del Proyecto	-Despliegue del aplicativo en servidor e pruebas. -Pruebas unitarias y funcionales del aplicativo móvil.	vier 19/05/17	lun 22/05/17	-Analista de pruebas (QA)
9	Producción	-Despliegue del aplicativo versión beta en producción.	mar 23/05/17	jue 05/06/17	-Jefe de Infraestructura

N°	Acciones	Actividades	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
10	Depuración	-Pruebas con usuario final (turista) y depuración de bug en producción.	lun 06/06/17	mie 14/06/17	-Programador web y móvil.
11	Cierre del Proyecto	-Declaración de la fase uno del proyecto como terminado. -Comienzo de la publicidad para el aplicativo móvil.	jue 15/06/17	vier 16/06/17	- Especialista en Marketing

**Fuente:** Elaboración Propia

## 5.7 Evidencias

### Evidencias Presencial tomadas en lima este, distrito de Chosica

Las evidencias tomadas como foto en los lugares turísticos de Lima este, se muestran en el Anexo 7.

### Logotipo del aplicativo móvil

El siguiente logo fue elaborado con los propios recursos del autor al igual que el nombre fue creación propia.



Figura 8. Logotipo del aplicativo. **Fuente.** Elaboración propia

## Diagrama de base de datos

El sistema contará con 16 tablas, y estará levantado en Oracle 11g, en la siguiente imagen se detalla las tablas a usar como también lo campos y su respectivo tipo.

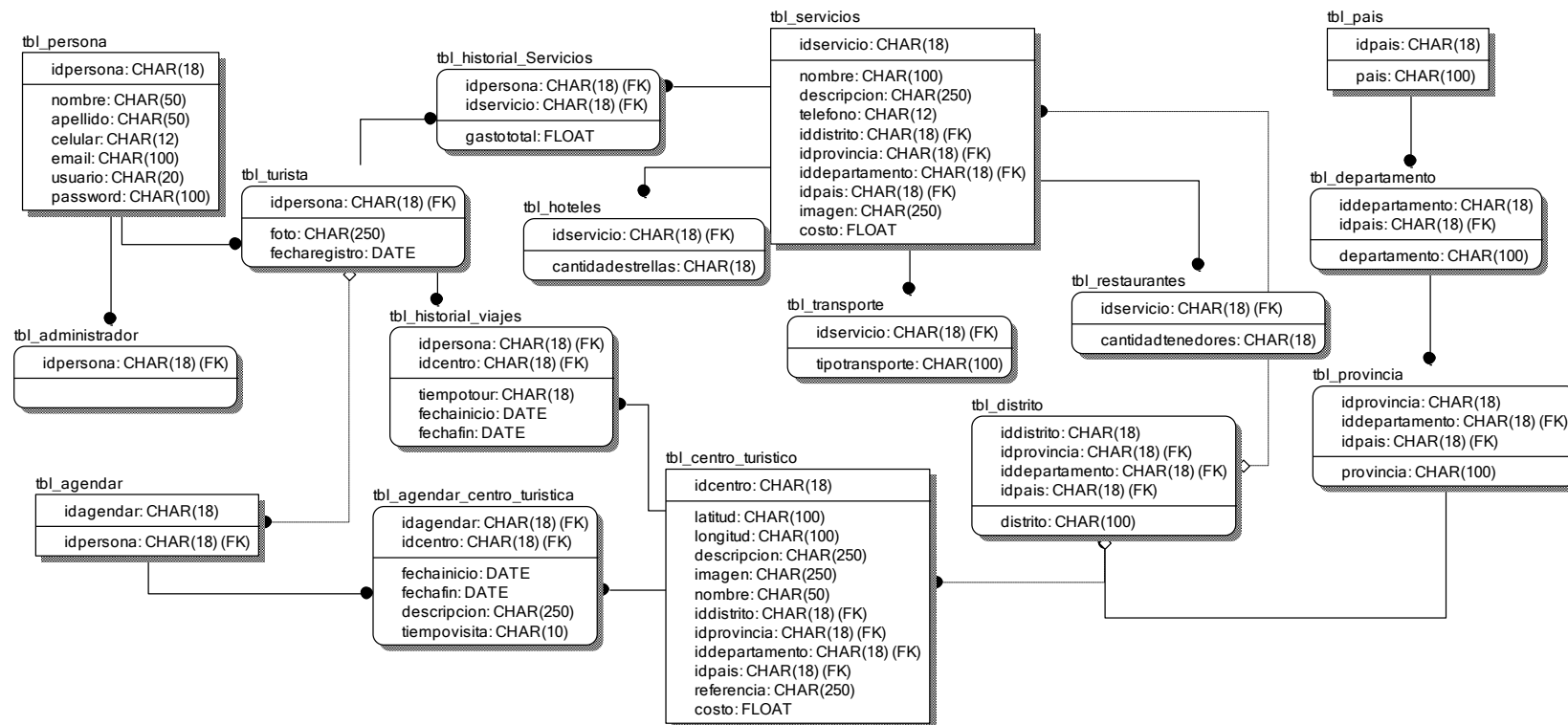


Figura 9. Diagrama de base de datos. **Fuente.** Elaboración propia.

## Diagrama de casos de uso: Interacción del usuario al agendar un viaje

En la siguiente imagen se detalla la interacción que tendrá un usuario turista con respecto al aplicativo móvil, como se ve el usuario podrá agendar un viaje y en ello podrá registrar, actualizar, buscar y eliminar, nótese que estas opciones son de forma extend e include.

La acción registrar es de forma include, debido a que el agendar un viaje depende de que previamente este se halla registrado.

Las demás acciones son de forma extends, debido que al agendar un viaje no depende de estas acciones pero son parte de ella.

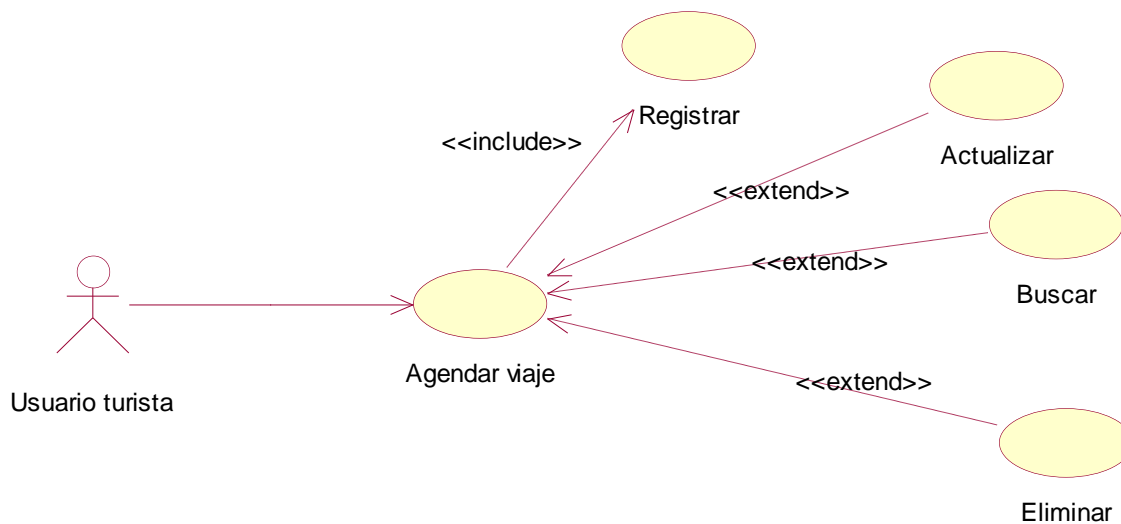


Figura 10. Interacción del usuario al agendar un viaje. **Fuente.** Elaboración propia.

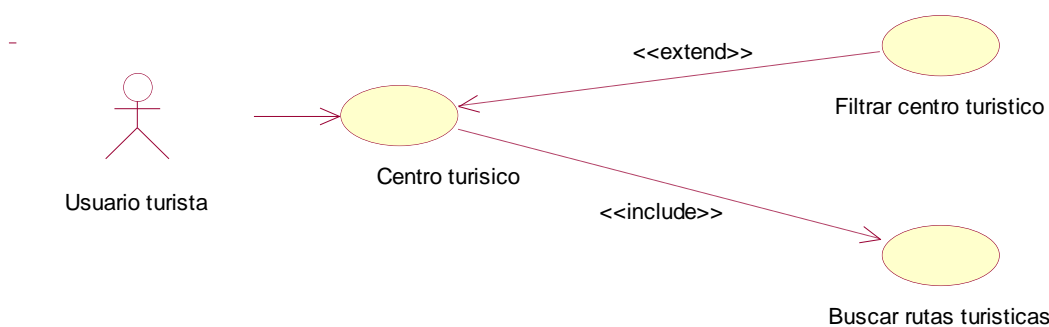


## Diagrama de casos de uso: Interacción del usuario al buscar centros turísticos

En la siguiente imagen se detalla la interacción que tendrá un usuario turista al realizar búsquedas de centros turísticos, como se ve en la siguiente imagen un turista podrá filtrar y buscar. Nótese que estas opciones son de forma extend e incluye.

La acción filtrar permitirá reducir el número de búsquedas de acuerdo a las condiciones que se ingrese, es de forma extend debido a que la búsqueda no depende de un filtro para funcionar pero si forma parte

La acción de búsqueda permitirá buscar centros turísticos de acuerdo a la localización en la cual te encuentres y es de forma include debido a que si depende de esta acción.



*Figura 11.* Interacción del usuario al buscar centros turísticos. **Fuente.** Elaboración propia.

## Diagrama de casos de uso: Interacción del usuario al buscar servicios aledaños a un centro turístico

En la siguiente imagen se detalla la interacción que tendrá un usuario turista al realizar búsquedas de servicios turísticos, como se ve en la siguiente imagen un turista podrá filtrar y buscar. Nótese que estas opciones son de forma extend e incluye.

La acción filtrar permitirá reducir el número de búsquedas de acuerdo a las condiciones que se ingrese, es de forma extend debido a que la búsqueda no depende de un filtro para funcionar pero si forma parte

La acción de búsqueda permitirá buscar servicios de acuerdo a la localización en la cual te encuentres y es de forma incluye debido a que si depende de esta acción.

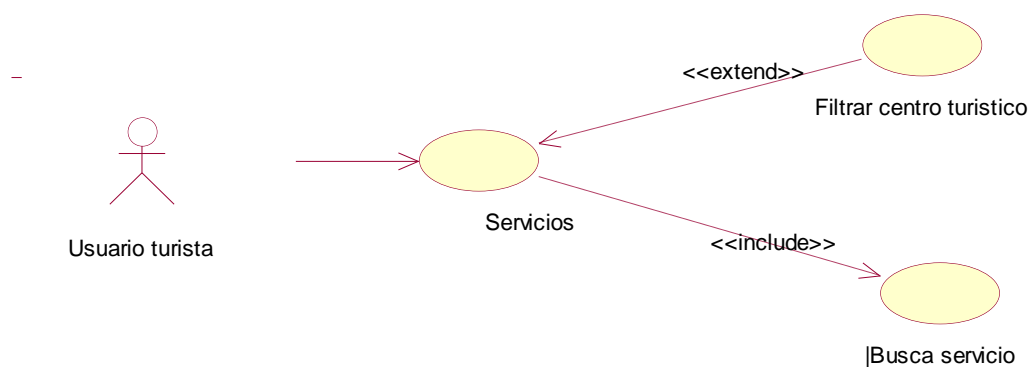


Figura 12. Interacción del usuario al buscar servicios aledaños a un centro turístico.

**Fuente.** Elaboración propia.

### Diagrama de casos de uso: Interacción del administrador

En la siguiente imagen se detalla la interacción que tendrá el administrador con el aplicativo móvil.

Contará con la opción de analizar datos, esta opción permitirá ver que lugares turísticos y servicios son los más frecuentados. De esta manera realizar un estudio y apoyar a los demás centros turísticos menos visitados.

La opción registrar centro turístico, permitirá registrar lugares turísticos que aún no son conocidos.

La opción registrar servicios, permitirá registrar los servicios aledaños a cada centro turístico.

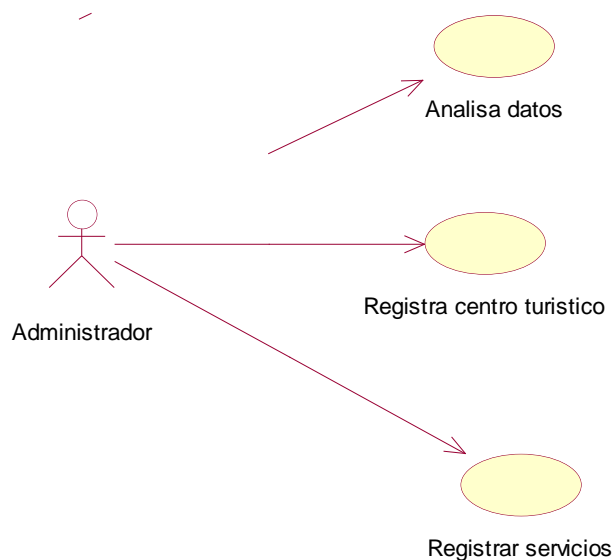


Figura 13. Interacción del administrador. Fuente. Elaboración propia.

## Diagrama de Contexto

En la siguiente imagen se detalla los actores que interactuarán con el aplicativo móvil.

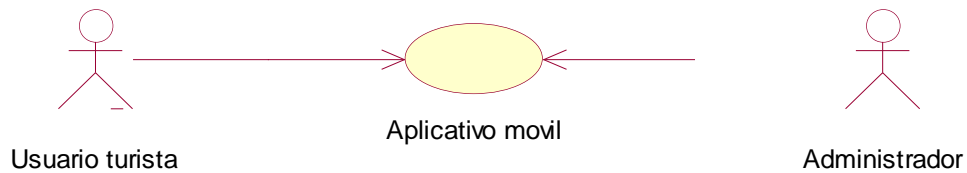


Figura 14. Diagrama de contexto. **Fuente.** Elaboración propia.

## Diagrama de Clase

En la siguiente imagen se detalla el diagrama de clase, para un primer flujo del aplicativo móvil para el conocimiento turístico se muestra la versión inicial donde se resalta las clases a emplear por el lado backend del aplicativo móvil el cual estará compuesto por servicios web.

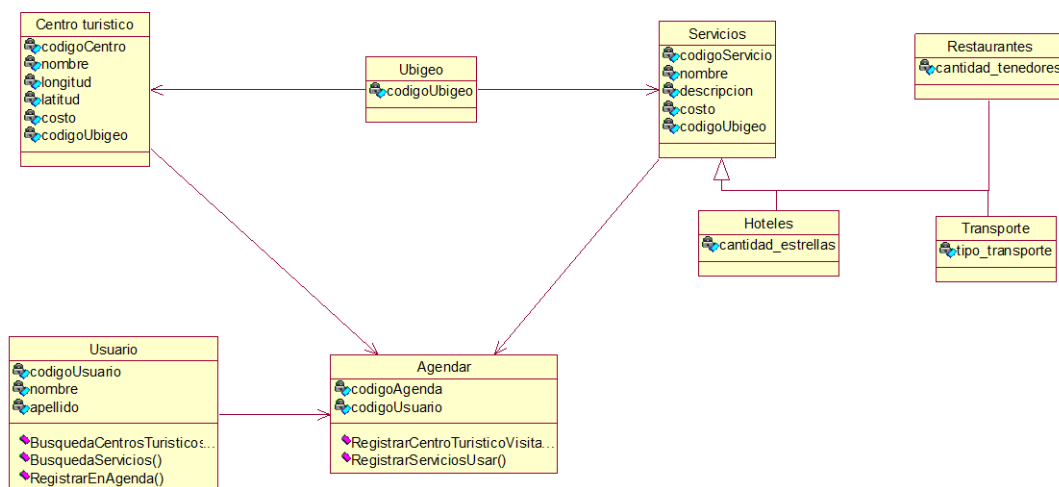


Figura 15. Diagrama de clase. **Fuente.** Elaboración propia.

## Diagrama del Uso del Aplicativo Móvil

En la siguiente imagen se muestra el flujo de pantallas en el uso del aplicativo móvil, comenzando desde el acceso al sistema y posteriormente navegando en cada pantalla.

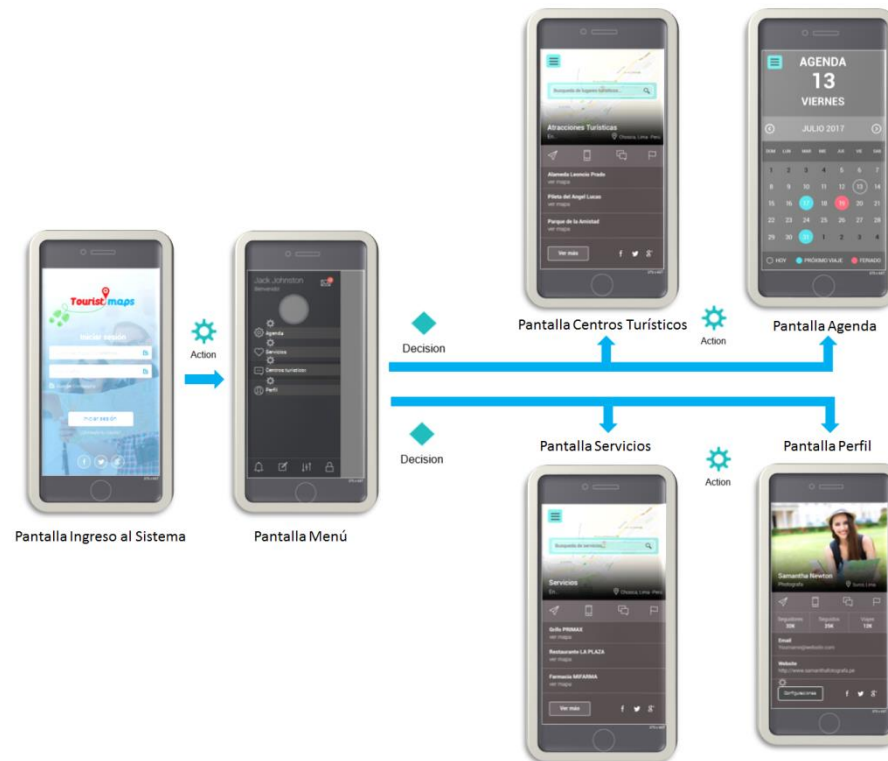


Figura 16. Diagrama del Uso del Aplicativo Móvil. **Fuente.** Elaboración propia.

## Prototipo del aplicativo móvil

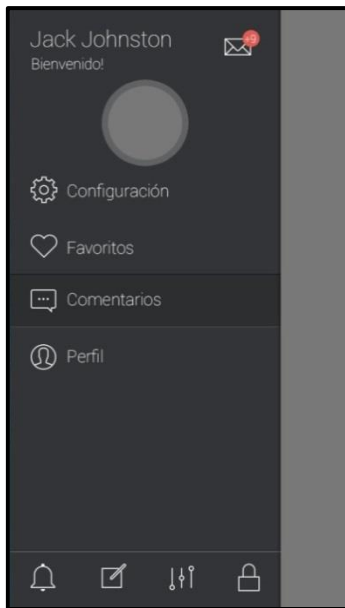
Las evidencias mostradas a continuación guardan relación al prototipo diseñado del aplicativo móvil mencionado en la propuesta.

El nombre que se le dio al aplicativo móvil es de *Turismaps*. Se muestra la pantalla de inicio de sesión del aplicativo móvil, donde se ingresará al sistema para hacer uso de sus funciones.



Se observa la pantalla de inicio de sesión, donde el usuario entrara al sistema para hacer uso de ello.

Figura 17. Pantalla de inicio del aplicativo. **Fuente.** Elaboración propia



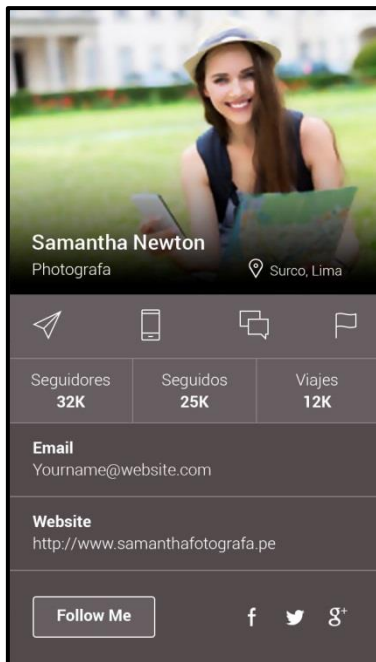
Se muestra la pantalla de configuración, donde se podrá configurar las opciones por defecto. Por ejemplo el idioma a mostrar.

*Figura 18.* Pantalla de configuración del aplicativo. **Fuente.** Elaboración propia



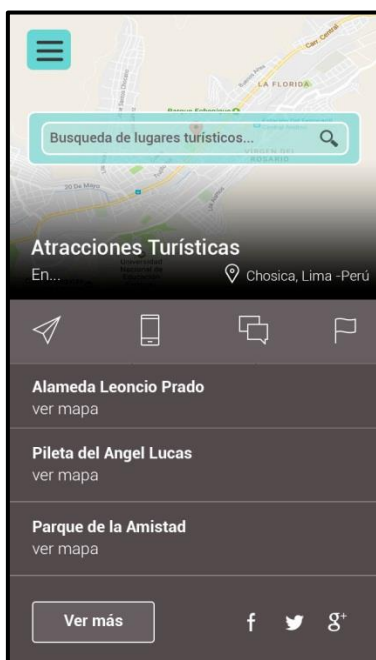
Se muestra la pantalla para agendar visitas a lugares turísticos en una determinada fecha, con ello se busca que el usuario pueda planificar su viaje antes de tiempo.

*Figura 19.* Pantalla de agenda del aplicativo. **Fuente.** Elaboración propia



Se muestra la pantalla de usuario, donde se podrá actualizar los datos personales del usuario, posteriormente esta información será mostrada al público.

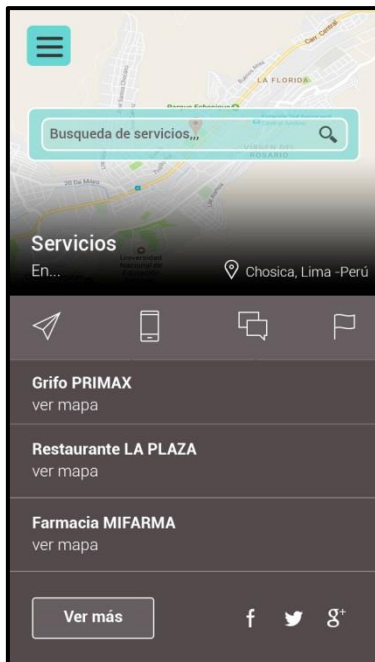
*Figura 20.* Pantalla de perfil del usuario en el aplicativo. **Fuente.** Elaboración propia



Se observa la pantalla de búsqueda de centros turístico, por defecto muestra los centros turísticos cerca a tu localización. Por otra parte te permitirá ver las rutas seguras. Contará con un sistema de filtros para dar búsqueda.

*Figura 21.* Pantalla de búsqueda de centros turístico. **Fuente.** Elaboración propia





Se muestra la pantalla de búsqueda de servicios, por defecto te muestra los que estén cerca a tu localización. Cada vez que se cambie de centro turístico, te ira mostrando los servicios aledaños al centro turístico donde te encuentras.

*Figura 22.* Pantalla de búsqueda de servicios. **Fuente.** Elaboración propia

## 5.8 Presupuesto

Para la propuesta se considerarán todos los elementos detallados en la tabla 19.

Tabla 19

*Costos unitarios de recursos para la propuesta por mes*

	Notación	Costo Unitario	Cantidad	Costo total
Especialistas	Jefe de Infraestructura	S/. 2.000,00	1	S/. 2.000,00
	Analista Funcional	S/. 2.000,00	1	S/. 2.000,00
	Arquitecto	S/. 2.000,00	1	S/. 2.000,00
	Programador senior	S/. 3.000,00	1	S/. 3.000,00
	Analista de pruebas (QA)	S/. 2.000,00	1	S/. 2.000,00
	Diseñador Móvil	S/. 2.000,00	1	S/. 2.000,00
	Diseñador Grafico	S/. 1.500,00	1	S/. 1.500,00
	Especialista en Marketing	S/. 2.000,00	1	S/. 2.000,00
			<b>Total</b>	<b>S/.</b>
				<b>16.500,00</b>
Software	Servidor dedicado - VPN	S/. 825,00		S/. 825,00
			<b>Total</b>	<b>S/. 825,00</b>
Infraestructura	Pc's para desarrollo	S/. 4.000,00	1	S/. 4.000,00
	Pc's para analista funcional y QA	S/. 1.500,00	2	S/. 3.000,00
	Pc's para diseño	S/. 3.000,00	2	S/. 6.000,00
			<b>Total</b>	<b>S/.</b>
				<b>13.000,00</b>
Otros	Útiles de oficina	S/. 300,00		
			<b>Total</b>	<b>S/. 300,00</b>
			<b>Presupuesto Total</b>	<b>S/.</b>
				<b>30.625,00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

### 5.9 Diagrama de Gantt/Pert CPM

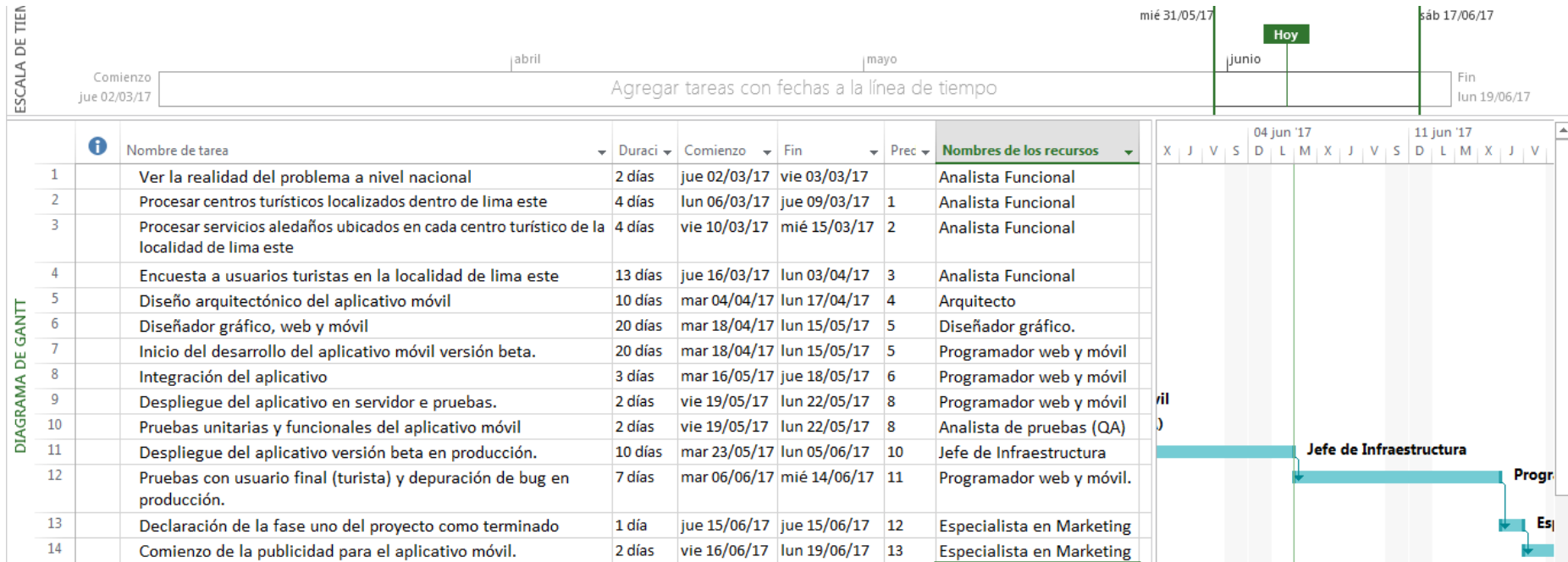


Figura 23. Diagrama de Gantt. Fuente. Elaboración propia

## 5.10 Flujo de caja

El Flujo de Caja es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado.

El objetivo del estado de flujo de caja es proveer información relevante sobre los ingresos y egresos de efectivo de una empresa durante un período de tiempo.

Por ende, se muestra el flujo de caja del proyecto de investigación, en la cual, se realizará el inicio de la propuesta para el diseño de un aplicativo móvil orientado a la difusión de información turística en Lima este.

Tabla 20

*Tabla de fuentes de financiación*

Estructura financiera	
Tipo de recursos	% de utilización
Fondos propios	100%
Préstamo bancario	100%
Total	100%

**Fuente:** *Elaboración propia*

Tabla 21

*Tabla de servicio de servidor dedicado - VPN*

Servicios	Costo
Precio anual de servicio de servidor dedicado	S/. 9.900,00

**Fuente:** *Elaboración propia*

En esta figura se muestra la caja de flujo en los cinco primeros años.

Escenario 1						
Concepto	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ingreso efectivo</b>						
Ingreso por servicios de aplicativo movil	0.00	S/. 240,000.00	S/. 290,400.00	S/. 331,200.00	S/. 374,400.00	S/. 450,000.00
<b>Total de ingresos</b>	<b>0.00</b>	<b>S/. 240,000.00</b>	<b>S/. 290,400.00</b>	<b>S/. 331,200.00</b>	<b>S/. 374,400.00</b>	<b>S/. 450,000.00</b>
<b>Egreso efectivo</b>						
Jefe de Infraestructura		S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00
Analista Funcional		S/. 24,000.00				
Arquitecto		S/. 24,000.00				
Programador senior		S/. 36,000.00	S/. 36,000.00	S/. 36,000.00	S/. 36,000.00	S/. 36,000.00
Analista de pruebas (QA)		S/. 24,000.00				
Diseñador Móvil		S/. 24,000.00				
Diseñador Grafico		S/. 18,000.00				
Especialista en Marketing		S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00	S/. 24,000.00
Servidor - VPN		S/. 9,900.00	S/. 9,900.00	S/. 9,900.00	S/. 9,900.00	S/. 9,900.00
Licencia de Virtualización		S/. 6,000.00		S/. 6,000.00		S/. 6,000.00
Pc's para desarrollo x 3		S/. 10,500.00				
Pc's para arquitectura y test x 2		S/. 3,000.00				
Pc's para diseño x 2		S/. 6,000.00				
Útiles de oficina		S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00
<b>Inversión total</b>	<b>S/. 367,500.00</b>					
<b>Total de egresos</b>	<b>S/. 367,500.00</b>	<b>S/. 233,700.00</b>	<b>S/. 93,900.00</b>	<b>S/. 99,900.00</b>	<b>S/. 93,900.00</b>	<b>S/. 99,900.00</b>
<b>Flujo neto económico</b>	<b>-367500</b>	<b>6300</b>	<b>196500</b>	<b>231300</b>	<b>280500</b>	<b>350100</b>

Figura 24. Caja de flujo. Fuente. Elaboración propia

### Escenario 1

El flujo de caja del primer escenario, indica que el Valor Actual Neto, luego de descontar la inversión inicial, recibiría una ganancia del Flujo, por lo tanto, el resultado es positivo con S/. 51,401.023 y la Tasa Interna de Retorno contiene el 30%.

Tabla 22

*Tabla de flujo de Caja en el escenario 1*

<b>Evaluación económica</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Ingreso		S/. 240,000.00	S/. 290,400.00	S/. 331,200.00	S/. 374,400.00	S/. 450,000.00
Egreso	<b>-S/. 367,500.00</b>	S/. 233,700.00	S/. 93,900.00	S/. 99,900.00	S/. 93,900.00	S/. 99,900.00
Flujo Neto Económico	<b>-S/. 367,500.00</b>	S/. 6,300.00	S/. 196,500.00	S/. 231,300.00	S/. 280,500.00	S/. 350,100.00

<b>VAN</b>	S/. 51,401.023
<b>TIR</b>	30%

## Escenario 2

El flujo de caja del primer escenario, indica que el Valor Actual Neto, luego de descontar la inversión inicial, recibiría una ganancia del Flujo, por lo tanto, el resultado es positivo con S/. 20,409.80 y la Tasa Interna de Retorno contiene el 30%.

Tabla 23

*Tabla de flujo de Caja en el escenario 2*

<b>Evaluación económica</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Ingreso		S/. 240,000.00	S/. 290,400.00	S/. 331,200.00	S/. 374,400.00	S/. 450,000.00
Egreso	<b>-S/. 367,500.00</b>	S/. 233,700.00	S/. 93,900.00	S/. 99,900.00	S/. 93,900.00	S/. 99,900.00
Flujo Neto Económico	<b>-S/. 367,500.00</b>	S/. 6,300.00	S/. 196,500.00	S/. 231,300.00	S/. 280,500.00	S/. 350,100.00

<b>VAN</b>	S/. 20,409.80
<b>TIR</b>	30%

### Escenario 3

El flujo de caja del primer escenario, indica que el Valor Actual Neto, luego de descontar la inversión inicial, recibiría una ganancia del Flujo, por lo tanto, el resultado es positivo con S/. 1,522.32 y la Tasa Interna de Retorno contienen el 35%.

Tabla 24

*Tabla de flujo de Caja en el escenario 3*

<b>Evaluación económica</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Ingreso		S/. 240,000.00	S/. 290,400.00	S/. 331,200.00	S/. 374,400.00	S/. 450,000.00
Egreso	<b>-S/. 367,500.00</b>	S/. 233,700.00	S/. 93,900.00	S/. 99,900.00	S/. 93,900.00	S/. 99,900.00
Flujo Neto Económico	<b>-S/. 367,500.00</b>	S/. 6,300.00	S/. 196,500.00	S/. 231,300.00	S/. 280,500.00	S/. 350,100.00

<b>VAN</b>	S/. 1,522.32
<b>TIR</b>	35%



### **5.11 Viabilidad económica de la propuesta**

Esta viabilidad se enfoca al proyecto para la muestra de uno de los escenarios que puede ser viable, puesto que está dentro del marco económico. Por lo tanto, el escenario 1 es la mejor opción ya que conviene económicamente al generar una inversión total de S/. 367,500.00 con el VAN de S/. 51,401.023 y la Tasa Interna de Retorno de 30% que los demás escenarios.

Por consiguiente, es viable financieramente para el escenario 3 el cual genera gastos financieros por debajo de los otros escenarios.

### **5.12 Validación de la propuesta**

La validación técnica de la propuesta fue realizada por el ingeniero de Sistema e Informática Mg. Joel Martin Visurraga Agüero y la Especialista en Turismo Mg. Regina Isabel Sevilla S., quienes certificaron la validez estándar de la propuesta para el diseño de un aplicativo móvil orientado a la difusión de información turística en Lima este.

## **CAPITULO VI**

### **DISCUSION**

## Discusión

El propósito de la investigación está enfocado en brindar información acerca del turismo nacional en la localidad de Lima Este, se pretende plantear como propuesta el uso de un aplicativo móvil para dar a conocer el turismo, mejorar la economía local a través del ofrecimiento de sus servicios y dar rutas seguras al turista. La propuesta inicial se fundamentó tras el análisis cuantitativo de la información recolectada, ya que en términos generales se ha encuestado a 30 turistas, a los cuales se les preguntó sobre el conocimiento de herramientas móviles y beneficios de contar con un aplicativo móvil orientado al turismo.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo permitieron reconocer los puntos de mayor relevancia para el presente trabajo de investigación, reconociendo principalmente las bondades que debería ofrecer un aplicativo orientado al turismo hacia el usuario final, entre los encuestado, se obtuvo referencias por parte del público adulto y joven, dentro de ello se rescata sus comentarios y aportaciones para el aplicativo. Entre las aportaciones se destaca el uso de una guía auditiva e interface intuitiva para el público mayor de edad.

Con el aplicativo móvil en propuesta, se pretende dar solución al inconveniente que se ha estado generando desde años atrás, y es el poco conocimiento de nuestra cultura, centrándose en un solo lugar turístico. Por otra parte se tomara en cuenta algunos aplicativos existentes relacionados con la difusión de información como por ejemplo aplicativos de búsqueda de hoteles, restaurantes y servicios de movilidad, para

posteriormente tomar sus funcionalidades y mejorarlas para adaptarlas a nuestro aplicativo.

Se ha iniciado un plan piloto llamado “Rutas: El turismo comunitario con Calidad Sostenible en América Latina”, que ha sido diseñado para fortalecer la sostenibilidad de emprendimientos de Turismo Rural Comunitario, esto a la vez es gestionado por la comunidad nativa ya se encuentra ubicado en cada destino turístico de América Latina, esta iniciativa transforma la oportunidad que ofrece cada centro turístico en una oportunidad de desarrollo, dando como consecuencia la reducción de la pobreza, a la vez este programa se trabajó con fin de mejorar la calidad de vida de la población rural. (Codespa, 2013).

Para Promperu (2016), la tecnología es considerada una herramienta muy útil para el impulso de todos los sectores productivos, entre los que se encuentra el turismo, por ello a través de su nuevo *app Perú Travel*, ofrece información turística sobre todos los departamentos del Perú (p.1).

Se comenta en el presente documento que existen aplicativos orientados al turismo tanto en América Latina como en otros países como España, donde usado en una comunidad rural logro de ella hacerla un lugar turístico, por otra parte aquí en Lima, Promperu lanzó la aplicación el móvil Perú Travel, donde destaca solo los principales atractivos y actividades turísticas del territorio nacional, por ello con la propuesta se pretende mejorar este ámbito y extenderlo, agregando interfaces para búsqueda de servicios (Movilidad, hoteles, restaurantes), agendas turísticas y rutas seguras para el usuario, muy aparte creándolo de una manera intuitiva y con guías auditivas.

Estudios relacionados plantean hacer uso de la tecnología móvil para mejorar la calidad en el turismo, con esto se pretende contar con mejores resultados y explotar el sector turismo en su amplia variedad. Por otro lado se ha podido observar que los dispositivos móviles ya se han integrado como un canal de comunicación, valiéndose su uso como parte de una estrategia para comunicación con los usuarios, en este caso turistas.

Se pretende integrar la aplicación con las redes sociales, donde a través de un simple botón puedes compartir tu experiencia turística con los demás, nótese que esta funcionalidad ya está integrada en el aplicativo de Promperu, debido al aprovechamiento de las redes sociales como un canal de difusión. Por otra parte se tiene planeado adaptar como una primera fase en 3 idiomas: español, inglés y portugués.

Cabe resaltar la funcionalidad de agendar visitas turísticas en el aplicativo móvil, ya que con ello se pretende dar facilidades al turista para que pueda planificar sus viajes y con ello contar con un presupuesto acorde.

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## Conclusiones

Para concluir este trabajo de tesis, la presente investigación se enfoca en la exposición de las conclusiones obtenidas luego de realizada la investigación, para ello se puede dar la continuidad de la propuesta, así como mostrar los beneficios.

**Primera.** A través de los métodos cuantitativos y cualitativos se puede conocer la problemática existente en el sector turístico y los requerimientos que faltaban. Gracias a estos métodos y mediante sus técnicas de recopilación de información se pudo determinar el problema real para así dar la mejor solución a la problemática existente.

**Segunda.** A pesar que los aplicativos móviles son una manera de promocionar el turismo, no todos conocen o pueden manipularlo, como es el caso de niños pequeños y adultos mayores de edad, por ello se ha buscado una manera para que ellos puedan contar con el acceso a las ventajas competitivas que estas herramientas tecnológicas proveen.

**Tercera.** En la actualidad se puede decir del turismo como algo cotidiano, algo que de una u otra manera será realizado, ya sea por la necesidad de conocer nuevos espacios, interactuar con otras culturas, forman parte de nuestra propia condición. Por ello cada vez se requiere de ideas innovadoras acompañadas de tecnología para sacar ventajas competitivas.

- Cuarta.** Podemos mencionar que gracias al turismo se ha construido millones de encuentros interculturales por cada día del año en diferentes rincones del mundo.
- Quinta.** Hoy en día el turismo es usado como instrumento para lograr el desarrollo sostenible reactivando economías nacionales entre otros.
- Sexto.** Se ha observado que en América Latina y El Caribe proponen hacer del uso de la tecnología, debido a la importante contribución que esta puede proporcionar.



## Sugerencias

- Primera.** Realizar un aplicativo de fácil entender, que se intuitivo y con guías auditivas, de esta manera los usuarios reconocerán las ventajas del sistema y evitaran pedir asistencia de la forma tradicional. Con esta solución tecnológica el aplicativo móvil estaría entrando a una nueva cultura digital.
- Segunda.** Tomar en cuenta el modo de uso de un aplicativo móvil por distintos tipos de usuarios (joven, adulto). Haciéndolo fácil e entendible su modo de uso.
- Tercera.** Aprovechar el boom turístico con ideas innovadoras, de esta manera se busca aumentar y difundir la cultura nacional, ayudando a los comercios aledaños al centro turístico a crecer.
- Cuarta.** Conocer nuestra cultura y difundirla en cada rincón de nuestro territorio nacional.
- Quinta.** Aprovechar el turismo como sector productivo activo, generando trabajo y mejorando la economía local del mercado.
- Sexta.** Con el tiempo nuevas herramientas han de desarrollarse, Por ende estar alineados con las nuevas tecnologías facilita el desarrollo y contribuye a mejorar el proceso productivo.

## **CAPITULO IV**

## **REFERENCIAS**

- Arteaga, J. y Acuña R. (2014). *Desarrollo de una Aplicación Móvil y una Guía de Turismo para la Visualización y Descripción de los Sitios Turísticos del Centro de la Ciudad de Cartagena utilizando Realidad Aumentada*. Colombia. Extraído de <http://siacurn.app.curnvirtual.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/819/Tesis%20Final.pdf?sequence=1> el 12 de Marzo del 2017.
- Arias, G. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica 6ta edición*. Venezuela. Editorial Episteme, C.A.
- Alexandra, M. (2007). *Teoría general de los sistemas*. Colombia: UNAD.
- ANDROID (2017). *Componentes de la aplicación*. Extraído de <https://developer.android.com/guide/components/index.html?hl=es-419> el 25 de Marzo del 2017.
- Aparicio, J., Aguirre C. y Callejas E. (2012). *Tecnología móvil como herramientas de apoyo en la educación media*. Extraído de <http://www.utec.edu.sv/media/investigaciones/files/6.Tecnologiamovilcomounaherramientadeapoyo.pdf>
- Acuña, N. (2013). *Mercado de turismo en Perú, Plan de negocio para un operador turístico*. Tesis para optar el título de Magister y Dirección de Empresas. Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Alberca, F. (2013). *Potencial Turístico de ayabaca como destino cultural, una Nueva Metodología*. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Baz, A., Ferreira I. Y Alvarez M. (s/f). *Dispositivos móviles*. Extraído de <http://isa.uniovi.es/docencia/SIGC/pdf/telefoniamovil.pdf> el 28 de Marzo del 2017.
- BBVA (2016). *Desarrollo de APPS Cinco Herramientas para desarrollar apps móviles*. Extraído de <https://bbvaopen4u.com/es/actualidad/cinco-herramientas-para-desarrollar-apps-moviles> el 26 de Marzo del 2017.

- Bardon, E. (1990). *Consideraciones sobre el Turismo Rural en España y Medidas de Desarrollo*, España: Estudios Turísticos. International Journal of Tourism Research.
- Bjork, P. (2000). *Ecotourism from a Conceptual Perspective, an Extended Definition of a Unique Tourism Form*.
- Berelson (1971). *Content analysis in communication research*. Nueva York: Hafner.
- Campora, E. (2013). *Estudio del impacto de las TIC en el turismo: análisis de su influencia en los habitantes de la ciudad de Gandía durante la planificación de un viaje*.
- Chong, A. (2011). *Conexiones del desarrollo, impacto de las nuevas tecnologías de la información*. New York: Banco Interamericano de Desarrollo. Extraído de la Universidad Politécnica de Valencia <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/33985/memoria.pdf?sequence>
- Crosby, A. (1993). *El Desarrollo Turístico Sostenible en el Medio Rural*. España: Centro Europeo de Formación Ambiental y Turística.
- Chicata, A. (2014). *Aplicativo móvil multiplataforma para la promoción de un destino turístico, caso centro histórico Arequipa*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas. Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración 7ed*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cuzco, E., Guillermo P. y Peña E. (2012). *Análisis, Diseño e Implementación de una aplicación con realidad aumentada para teléfonos móviles orientada al turismo*. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Extraído de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1708/16/UPS-CT002310.pdf> el 12 de Marzo del 2017.
- Cuello, J. y Vittone J. (2013). *Diseñando apps para móviles*. Edición digital XcUiDieP.

- Cubillo, J. (2014). *Arle: Una herramienta de autor para entornos de aprendizaje de realidad aumentada*. Tesis para optar el título de Ingeniero en Electrónica. Extraído de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:IngIndJcubillo/CUBILLO\\_ARRIBAS\\_Joaquin\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:IngIndJcubillo/CUBILLO_ARRIBAS_Joaquin_Tesis.pdf)
- Codespa (2013). *Programa RUTAS: La apuesta por un turismo inclusivo en Latinoamérica*. Extraído de <http://www.codespa.org/blog/publicaciones-notas-tecnicas/programa-rutas-la-apuesta-por-un-turismo-inclusivo-en-latinoamerica/> el 12 de Marzo del 2017.
- ComScore (2015). *Investigación sobre el Comportamiento de las Audiencias para las Principales Aplicaciones Móviles en Latinoamérica*. Extraído de <https://www.comscore.com/esl/Insights/Press-Releases/2015/2/comScore-en-Asociacion-con-IMS-da-a-Conocer-los-Resultados-de-una-Nueva-Investigacion-que-Muestra-Insights-sobre-el-Comportamiento-de-las-Audiencias-para-las-Principales-Aplicaciones-Moviles-en-Latinoamerica> el 25 de Marzo del 2017.
- Cruz, S. (2006). *Turismo alternativa de desarrollo de los pueblos y regiones del Perú. Caso: Distrito de Callahuanca, Provincia de Huarochiri, Departamento de Lima*. Tesis para optar el título de Licenciado en turismo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Extraído de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf> el 19 de Marzo del 2017.
- Doonamis (2017). *Soluciones de desarrollo*. Extraído de <https://www.doonamis.es/comparativa-herramientas-desarrollo-movil-multiplataforma/>
- E-Invattur (2016). *TIC y Turismo: situación, políticas y perspectivas*. Extraído de los Estudios de Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas <https://www.slideshare.net/invattur/informe-tic-y-turismo> el 12 de marzo del 2017.
- Esade (2015). *Informe de Innovación Turística en España 2015*. Extraído de La Escuela de negocios internacionales <http://invattur.gva.es/estudio/informe-de-innovacion-turistica-en-espana-2015/> el 12 de marzo del 2017.

- Enríquez, J. y Casas S. (2013). *Usabilidad en aplicaciones móviles*. Extraído de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5123524.pdf>
- Egas, P. y Revelo M. (2010). *Estudio del aprovechamiento de los recursos turísticos culturales para mejorar la oferta turística en la parroquia santa catalina de salinas, Canton Ibarra, Provincia de Imbabura – Ecuador*. Tesis para optar el título de Licenciada en la Especialidad Ecoturismo. Universidad Técnica del Norte, Valdivia. Ibarra, Ecuador. Extraído de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2230/1/05%20FECYT%20837%20TESIS.pdf>
- Fuentes, R. (1995). *El Turismo Rural en España. Especial Referencia al Análisis de la Demanda*. España. Madrid: Secretaría General de Turismo, Ministerio de Comercio y Turismo.
- Flaig, J. (2013). *Sistema de desarrollo para objetivos de aprendizaje en dispositivos móviles con sistema operativo IOS*. Tesis para optar el título de Ingeniero Civil en Informática. Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile. Extraído de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/bmfci576s/doc/bmfci576s.pdf>
- García, B. (2003). *Marketing del Turismo Rural*. España: Ed. ESIC.
- García, L. (2017). *La administración a través del tiempo y el desarrollo de las teorías administrativas*. Extraído de [gestiopolis https://www.gestiopolis.com/la-administracion-traves-del-tiempo-desarrollo-las-teorias-administrativas/](https://www.gestiopolis.com/la-administracion-traves-del-tiempo-desarrollo-las-teorias-administrativas/)
- Gonzales, J. y Julca, L. (2005). *Tecnologías de Información Aplicables al Sector Turismo en el Perú*. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Gómez, J., Herrera C. y Santiago J. (2009). *Diseño e implementación de herramientas básicas de ingeniería de Comunicaciones y Electrónica para Pocket PC*. Tesis para optar el título de Ingeniero en Comunicación y Electrónica. Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Ecuador. Extraído de <http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/6781/1/DISENOIMPLEMENT.pdf>

- Guzmán, L. y García G. (s/f). *Fundamentos teóricos para una gestión turística del patrimonio cultural desde la perspectiva de la autenticidad*. Extraído de [http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros\\_internet/55744.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55744.pdf) el 28 de Marzo del 2017.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw-Hill.
- Hurtado (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. (3.ª ed.). Caracas. Fundación Sypal.
- INEI (2014). *Una mirada a Lima Metropolitana, Extraído del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática*. Extraído de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1168/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1168/libro.pdf) 28 de Marzo del 2017.
- INVATTUR (2013). *Aplicaciones móviles de los destinos turísticos españoles*. Extraído de Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas [http://invattur.aimplas.es/ficheros/noticias/107090748E70\\_01\\_informe\\_apps\\_codetur\\_oct2013.pdf](http://invattur.aimplas.es/ficheros/noticias/107090748E70_01_informe_apps_codetur_oct2013.pdf) el 27 de febrero del 2017.
- IBM (2012). *El desarrollo de aplicaciones móviles nativas, web o híbridas*. Extraído de [ftp://ftp.software.ibm.com/la/documents/gb/commons/27754\\_IBM\\_WP\\_Native\\_Web\\_or\\_hybrid\\_2846853.pdf](ftp://ftp.software.ibm.com/la/documents/gb/commons/27754_IBM_WP_Native_Web_or_hybrid_2846853.pdf)
- Jaramillo, R. (2006). *Enfoque clásico de la administración*. Extraído de la Universidad Nacional Experimental Marítima de Caribe <http://www.umc.edu.ve/mjaramillo/Unidades/Unidad%20II/Guia/Guia2.pdf> el 19 de Marzo del 2017.
- Jiménez, M. y García E. (2015). *Aplicación Móvil Celular para Incentivar el Turismo Urbano en Guayaquil*. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Extraído de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10323/1/UPS-GT001230.pdf> el 12 de Marzo del 2017.

- Jimenez, M. (2015). *Corona SDK, herramientas de desarrollo para dispositivos móviles*.  
Extraído de <http://www.consultoriainnova.com/blog/herramientas/corona-sdk-herramienta-de-desarrollo-para-dispositivos-moviles/>
- Laudon, K. & Traver, C. G. (2013). *E-commerce: Business, Technology, Society*. 2013 (9.ª ed.). Boston, MA: Pearson.
- Leiva (2014). *Realidad Aumentada bajo Tecnología Móvil basada en el Contexto Aplicada a Destinos Turísticos*. España. Extraído de [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/7617/TDR\\_LEIVA\\_OLIVENCIA.pdf](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/7617/TDR_LEIVA_OLIVENCIA.pdf) el 12 de marzo del 2017.
- LRT&T (2015). *Turismo con mascota: Nuevo nicho de mercado turístico*. Extraído de La Revista Turismo & Tecnología. España. <http://www.turismoytecnologia.com/eventos-y-congresos-relacionados-con-turismo-y-tech/item/4624-turismo-con-mascota-nuevo-nicho-de-mercado-turistico> el 21 de Febrero del 2017.
- López, A. y García S. (2013). *Destinos turísticos inteligente*. Extraído de <http://www.minetad.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf> el 28 de Marzo del 2017.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- MMA (2015). *Libro Blanco de app - Guía de apps móviles*. Extraído de Mobile Marketing Association <http://www.mmaspain.com/wp-content/uploads/2015/09/Libro-Blanco-Apps.pdf> España el 12 de Marzo del 2017.
- MINCETUR (2017). *Gobierno peruano inauguró el sistema de telecabinas de Kuélap*. Extraído de <http://www.mincetur.gob.pe/gobierno-peruano-inauguro-el-sistema-de-telecabinas-de-kuelap-2/>
- Monterrubio, J. (2009). *Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión turística*. Extraído de México <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n11/art06.pdf> el 25 de Marzo del 2017.



- Mínguez, C. (2007). *Patrimonio cultural y turismo en los reales sitios de la comunidad de Madrid y sus incidencias en el territorio*. Tesis para optar el grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. Extraído de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/ghi/ucm-t29856.pdf>
- Montserrat, G. (2014). *Impacto de las TICS en el Sector Turístico*. Extraído de la Universidad de Valladolid <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/8459/1/TFG-O%20435.pdf>
- Morillo, J. (2010). *Entornos de programación móviles*. Extraído de [https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Tecnologia\\_y\\_desarrollo\\_en\\_dispositivos\\_moviles/Tecnologia\\_y\\_desarrollo\\_en\\_dispositivos\\_moviles\\_\(Modulo\\_3\).pdf](https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Tecnologia_y_desarrollo_en_dispositivos_moviles/Tecnologia_y_desarrollo_en_dispositivos_moviles_(Modulo_3).pdf) el 02 de Abril del 2017
- MPFN (2017). *Distrito fiscal de lima este*. Extraído de Perú <http://www.mpfm.gob.pe/limaeste/> el 26 de marzo del 2017.
- Microsoft (2016). *Microsoft Azure*. Extraído de <https://docs.microsoft.com/es-es/azure/app-service-mobile/app-service-mobile-value-prop>
- N-OMT (2016). *El turismo, catalizador de la paz y el desarrollo*. Extraído de Las Noticias de Organización Mundial del Turismo. <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-08-09/el-turismo-catalizador-de-la-paz-y-el-desarrollo> el 12 de marzo del 2017.
- Netdreams (2014). *Informe de la KPCB afirma que el uso de móviles con acceso a internet se incrementa en los mercados emergentes*. Extraído de <http://netdreams.pe/blog/mundo-movil/informe-de-la-kpcb-afirma-que-el-uso-de-moviles-con-acceso-a-internet-se-incrementa-en-los-mercados-emergentes/>
- ONTSI (2016). *TIC y Turismo: situación, políticas y perspectivas*. Extraído de Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI. <http://invattur.gva.es/estudio/tic-y-turismo-situacion-politicas-y-perspectivas/> el 27 de febrero del 2017.

- Oliveira (2007). *Modelos teóricos aplicados al turismo*. Extraído de <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180713890005.pdf> el 28 de Marzo del 2017
- OMT (2016). *El Sector Turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Extraído de Organización Mundial del Turismo. [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/turismo\\_responsable\\_omt\\_pm\\_acc\\_20170126.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/turismo_responsable_omt_pm_acc_20170126.pdf) el 21 de febrero del 2017.
- Palacios, P. y Ynga C. (2017). *Propuesta de implementación de un marco de trabajo para el desarrollo de aplicaciones Android*. Extraído de Repositorio Académico UPC <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/556495/1/Tesis+Palacios++Ynga.pdf>
- Pérez, G. (2009). *Plan de Negocios para la Implementación de una Posada Enfocada al Turismo Alternativo*. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- PROMPERU (2016). *Lanza aplicación móvil gratuita dirigida a turistas*. Extraído de [http://www.promperu.gob.pe/Repos/pdf\\_novedades/1352016171325\\_442.pdf](http://www.promperu.gob.pe/Repos/pdf_novedades/1352016171325_442.pdf) el 05 de Junio del 2017.
- Quisi, D. (2012). *Diseño e Implementación de una Aplicación para Dispositivos Android en el Marco del Proyecto Pequeñas y Pequeños Científicos de la Universidad Politécnica Salesiana*. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Extraído de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3298/1/UPS-CT002537.pdf> el 12 de Marzo del 2017.
- Quiroz, D. (2013). *Desarrollo de la aplicación móvil para verificar el estado de las colas de los usuarios, para una entidad financiera*. Tesis para optar el título de Ingeniero de Computación. Pontificia Universidad José Antonio Páez, Venezuela.
- Rangel, I. (2013). *Procesos en el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles*. Extraído de Universidad Nacional Autónoma de México. México <http://132.248.9.195/ptd2013/abril/300218002/300218002.pdf>

- Redalyc (2005). *Recursos naturales en nodos turísticos*. Extraído de Red de Revistas Científicas de América Latina, España y Portugal <http://www.redalyc.org/pdf/276/27690206.pdf> el 28 de Marzo del 2017.
- Reynoso, C. y Kicillof N. (2004). *Estilos y Patrones en la Estrategia de Arquitectura de Microsoft*. Extraído de <http://carlosreynoso.com.ar/archivos/arquitectura/Estilos.PDF> el 28 de Marzo del 2017.
- Roda, E. (2001). *El proceso turístico. Sujetos, agentes y efectos*. Extraído de <http://revistas.uned.es/index.php/ETFVI/article/viewFile/2588/2461> el 28 de Marzo del 2017.
- Rojas, M. (2013). *Desarrollo de una aplicación prototipo para la localización de parqueaderos en la plataforma IOS*. Tesis para optar el título de Ingeniero De sistemas. Universidad EAN. Bogotá, Colombia. Extraído de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5991/RojasMiguel2013.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Smart Destination (s/f). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. Extraído de SEGITTUR. España [http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes-ok\\_es.pdf](http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes-ok_es.pdf) el 12 de marzo del 2017.
- Sanchez, D. (2014). *Lugares turísticos de vitarte*. Extraído de <http://lugaresdevitarte.blogspot.pe/2014/06/los-lugares-turisticos-de-ate-vitarte.html>
- Salazar, I. (2013). *Diseño e implementación de un sistema para información turística basado en realidad aumentada*. Tesis para optar el título de Ingeniero de las Telecomunicaciones. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- SEGITTUR e INTELITUR (2014). *APPs Turísticas 2014*. Extraído de La Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas junto con El Centro de Conocimiento, Inteligencia e Innovación Turística [http://invattur.gva.es/turdocs/upload/E74\\_06\\_guia-de-aplicaciones-turisticas-2014-Segittur.pdf](http://invattur.gva.es/turdocs/upload/E74_06_guia-de-aplicaciones-turisticas-2014-Segittur.pdf)

- Sepúlveda, Basurto y Vizcarra (2010). *Plan Estratégico para el Desarrollo del Turismo Rural Comunitario en la Región Cusco. Perú*. Tesis para optar el grado de Magíster en Administración. CENTRUM Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Soto, L. (2011). *Aplicación para dispositivos móviles Android: Guía de los edificios de la Universidad Politécnica de Cartagena*. Extraído de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/2670/pfc4240.pdf?sequence=1> el 22 de marzo del 2017.
- Tapia, M. (2013). *Estudio y desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles Android*. Extraído del Repositorio de la Universidad Técnica del Norte. Ecuador <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2614/1/04%20ISC%20284%20TESIS.pdf>
- Traverso, J. (1996). *Comunicación Interpretativa: Variable Clave en el Marketing Mix de las Empresas de Turismo Rural*. Revista de Estudios Turísticos.
- Turismo, i (s/f). *Turismo en Cieneguilla*. Extraído de <http://turismo.i.pe/ciudades/distrito/cieneguilla.htm>
- Trinidad, P. (2002). *Recuperación del patrimonio cultural urbano como recurso turístico*. Tesis para optar el grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España. Extraído de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/ghi/ucm-t25959.pdf>
- URIV (2016). *La comunicación de los destinos turísticos y sus marcas a través de los medios sociales*. Extraído de Universidad Rovira i Virgili [http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos/libro-COMTUR\\_2.0.pdf](http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos/libro-COMTUR_2.0.pdf)
- Valdés, L. (1996). *El Turismo Rural en España, en Introducción a la Economía del Turismo en España*. España. Madrid: Ed. Civitas.
- Ventura, V. (2011). *El turismo, su cadena productiva, y el desarrollo incluyente en América Latina: los casos de Brasil y México*. Extraído de <http://www19.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/08676.pdf>

Von, L. (1968). *Teoría general de los sistemas*. México: George Braziller.

Vogeler, C. y Hernandez E. (1997). *Estructura organización del mercado turístico*, Ed Centro de Estudios Areces. España, Madrid. Extraído de [http://www.industria.ejgv.euskadi.eus/r44tu0014/es/contenidos/informacion/8013/es\\_2598/adjuntos/tb4\\_03.pdf](http://www.industria.ejgv.euskadi.eus/r44tu0014/es/contenidos/informacion/8013/es_2598/adjuntos/tb4_03.pdf)

Zamudio, R. (2005). *Teoría de sistemas*. Extraído de gestiopolis <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-sistemas/>

Zielinski, Seweryn, & Botero Saltaren, Camilo Mateo. (2011). *Percepción de la comunidad como indicador del ciclo de vida de un destino: Hacia el desarrollo de un sistema de alerta temprana para pequeños destinos. Estudios y perspectivas en turismo*. Extraído de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322011000600008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000600008&lng=es&tlng=es)

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de la investigación

<b>Título de la Investigación:</b> Diseño de un aplicativo móvil para la difusión de información turística en la provincia de Lima Este, 2017		
<b>Planteamiento de la Investigación</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Justificación</b>
Formulación del problema. ¿De qué manera se puede implementar mejoras inmediatas para dar a conocer el turismo en Lima Este?	<b>Objetivo general</b>	Se realiza la tesis con el fin de brindar conocimiento del turismo nacional implementando mejoras con respecto a la información entregada al turista, en ahorro de su tiempo y otorgando seguridad al conocer las zonas de Lima Este.
	Proponer el diseño de un aplicativo móvil para dar a conocer el turismo, brindando una mejor seguridad y ahorro de tiempo en la provincia de Lima Este.	
	<b>Objetivos específicos</b>	
	<b>Diagnosticar</b> La poca afluencia de turismo nacional en la provincia de Lima Este.	
	<b>Teorizar</b> Las categorías turística y de aplicativos móviles consideradas en la investigación tanto apriorística como emergente.	
	<b>Diseñar</b> Un aplicativo móvil basado en rutas seguras para el conocimiento del turismo.	
<b>Validar</b> Los instrumentos del diagnóstico y propuesta del aplicativo móvil a través de un juicio con expertos.		
<b>Metodología</b>		
<b>Sintagma y enfoque</b>	<b>Tipo y diseño</b>	<b>Método e instrumentos</b>
Holístico – Mixto	Proyectiva - Transversal – No experimental	Muestra Cualitativo: 3 turistas Muestra Cuantitativa: 30 turistas

**Anexo 2: Matriz metodológica de categorización**

<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Sub Categorías</b>	<b>Unidad de análisis</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Proponer el diseño de un aplicativo móvil para dar a conocer el turismo, brindando una mejor seguridad y ahorro de tiempo en la provincia de Lima Este.	<p><b>Diagnosticar</b> La poca afluencia de turismo nacional en la provincia de Lima Este.</p> <p><b>Teorizar</b> Las categorías turística y de aplicativos móviles consideradas en la investigación tanto apriorística como emergente.</p> <p><b>Diseñar</b> Un aplicativo móvil basado en rutas seguras para el conocimiento del turismo.</p> <p><b>Validar</b> Los instrumentos del diagnóstico y propuesta del aplicativo móvil a través de un juicio con expertos.</p>	Proceso de Gestión de Información Turística Aplicativos móviles	Arquitectura Sistema Operativo Herramientas de desarrollo Tecnología Recursos Procesos	3 personas que viajan frecuentemente  30 turistas	Cuestionario referente al turismo	Entrevista a profundidad a turistas en la región de Lima Este



### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

**INSTRUCCIÓN:** Estimado Turista, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre El Proceso de Gestión de Información Turística en el Distrito de Lima Este. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo	Masculino ( )	Femenino ( )	
Edad	25-30 años ( )	30-35 años ( )	35 a más ( )
Nro. Viajes al año	1-5 años ( )	5-10 años ( )	10 a más ( )

**INDICACIONES:** A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA TECNOLOGÍA					
1	¿Usted puede manipular fácilmente un aplicativo móvil?	5	4	3	2	1
2	¿Para usted el diseño de un aplicativo móvil fácil de usar y amigable lo ayudaría a navegar mejor?	5	4	3	2	1
3	¿Usted podría manipular un aplicativo móvil sin tener conocimiento de su funcionamiento?	5	4	3	2	1
4	¿Sería conveniente para usted que un aplicativo móvil cuente con un manual de guía auditiva que lo pueda guiar en su uso?	5	4	3	2	1
5	¿Usted constantemente descarga nuevos aplicativos móviles a su celular?	5	4	3	2	1
6	¿Usted utiliza aplicativos móviles para trasladarse a un destino determinado?	5	4	3	2	1

<b>SUB CATEGORÌA RECURSOS</b>						
7	¿Usted qué tan a menudo usa los aplicativos móviles en su rutina diaria?	5	4	3	2	1
8	¿Cuenta su equipo móvil con la capacidad de almacenar nuevas aplicaciones?	5	4	3	2	1
9	¿Cree usted que los aplicativos móviles están disponibles para todos en el mercado?	5	4	3	2	1
10	¿Usted constantemente busca nuevos aplicativos móviles para su vida diaria?	5	4	3	2	1
11	¿Usted frecuentemente se registra en los aplicativos móviles usando las redes sociales?	5	4	3	2	1
12	¿Usted confía en la información que proporciona los aplicativos móviles?	5	4	3	2	1
<b>SUB CATEGORÌA PROCESOS</b>						
13	¿Usted usa la tecnología en cada viaje turístico que realiza?	5	4	3	2	1
14	¿Usted comparte sus experiencias de viaje en las redes sociales?	5	4	3	2	1
15	¿Usted suele buscar información sobre el destino turístico a visitar antes de viajar?	5	4	3	2	1
16	¿Usted suele pedir información acerca de un destino turístico en cada viaje que realiza?	5	4	3	2	1
17	¿Usted suele planificar su viaje?	5	4	3	2	1
18	¿Cree usted que un aplicativo móvil le permitirá tener un mejor control de sus actividades turísticas?	5	4	3	2	1

**Muchas gracias**

**Anexo 4: Instrumento cualitativo****ENTREVISTA PARA EVALUAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE  
INFORMACIÓN TURÍSTICA**

*Cargo:* .....

1. ¿Actualmente considera usted adecuado el uso de UX y UI en la creación de un aplicativo móvil? ¿Por qué?
  
2. ¿Considera usted adecuado el uso de una herramienta móvil en cada rutina diaria? ¿Por qué?
  
3. ¿Considera usted que los aplicativos móviles son promocionados de manera abierta en el mercado y si su uso brinda beneficios al usuario? ¿Por qué?
  
4. ¿Considera usted factible guardar la información personal del usuario? ¿Por qué?
  
5. ¿Considera usted que el uso de un aplicativo móvil ayudaría a gestionar mejor el tiempo en un viaje? ¿Por qué?
  
6. ¿Para usted le sería de gran ayuda poder planificar su viaje desde un aplicativo móvil? ¿Por qué?

### Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**  
 Yo, Mónica Díaz Redtegui..... identificado con DNI Nro. 09537647 Especialista  
 en Ing. de Sistemas Actualmente laboro en Universidad Privada Norbert Wiener  
 ubicado en Lamburque 2..... procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORIA PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: TECNOLOGÍA</b>																			
1	¿Ud. Puede manipular fácilmente un aplicativo móvil?			X				X				X				X			Poner usted (Ud)
2	¿Para Ud. el diseño de una pantalla amigable lo ayudaría a navegar mejor <del>en</del> el aplicativo móvil?			X				X				X				X			Fácil de utilizar el aplicativo
3	¿Ud. Podría manipular un aplicativo móvil sin tener conocimiento de su funcionamiento?			X				X				X				X			utilizar
4	¿Sería conveniente para Ud. Que un aplicativo móvil cuente con un manual de guía auditiva que lo pueda guiar en su uso?			X				X				X				X			
5	¿Ud. (Con que frecuencia) descarga nuevos aplicativos móviles a su celular? <u>co</u>			X				X				X				X			constantemente
6	¿Ud. Utiliza aplicativos para orientarse en un destino?			X				X				X				X			para un destino
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: RECURSOS</b>																			
7	¿Ud. Que tan a menudo usa los aplicativos móviles en su rutina diaria?			X				X				X				X			
8	¿Cuenta su equipo móvil con la capacidad de almacenar nuevas aplicaciones?			X				X				X				X			
9	¿Cree Ud. Que los aplicativos móviles están disponibles para todos en el mercado?			X				X				X				X			
10	¿Ud. Constantemente busca nuevos aplicativos móviles para su rutina?			X				X				X				X			en su vida diaria.
11	¿Ud. Frecuentemente se registra en los aplicativos móviles usando las redes sociales?			X				X				X				X			



12	¿Ud. Confía en la información que proporciona los aplicativos móviles?			X			X			X			X		
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: PROCESO</b>															
13	¿Ud. Usa la tecnología de su equipo móvil en cada viaje?			X			X			X			X		
14	¿Ud. Comparte sus experiencias de viaje en las redes sociales?			X			X			X			X		
15	¿Ud. Suele buscar información sobre el destino turístico a visitar antes de viajar?			X			X			X			X		
16	¿Ud. En cada viaje, suele pedir información acerca de cada destino turístico?			X			X			X			X		
17	¿Ud. Suele planificar su viaje?			X			X			X			X		
18	¿Cree Ud. Que un aplicativo móvil le permitirá tener un mejor control de sus actividades turísticas?			X			X			X			X		

*¿En de*

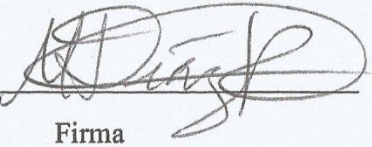
*en cada viaje turístico que realiza*

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

**Sugerencias:**

1. ....Debe de añadir.... dimensión/sub categoría:  
.....
2. ....Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría:  
.....
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos: *Si cumple*.....

Es todo cuanto informo;

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma



**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, ENRIQUE GRACER PACTRAUA identificado con DNI Nro. 09533609 Especialista en ING DE SISTEMAS E IME Actualmente laboro en UNIVERSIDAD NORBERT WINTER ubicado en ..... procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro .	CATEGORIA PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: TECNOLOGIA</b>																			
1	¿Ud. Puede manipular fácilmente un aplicativo móvil?				X			X					X				X		
2	¿Para Ud. el diseño de una pantalla amigable lo ayudaría a navegar mejor en el aplicativo móvil?				X			X					X				X		
3	¿Ud. Podría manipular un aplicativo móvil sin tener conocimiento de su funcionamiento?				X			X					X				X		
4	¿Sería conveniente para Ud. Que un aplicativo móvil cuente con un manual de guía auditiva que lo pueda guiar en su uso?				X			X					X				X		
5	¿Ud. Con que frecuencia descarga nuevos aplicativos móviles a su celular?				X			X					X				X		
6	¿Ud. Utiliza aplicativos para orientarse en un destino?				X			X					X				X		
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: RECURSOS</b>																			
7	¿Ud. Que tan a menudo usa los aplicativos móviles en su rutina diaria?			X				X									X		
8	¿Cuenta su equipo móvil con la capacidad de almacenar nuevas aplicaciones?			X				X									X		
9	¿Cree Ud. Que los aplicativos móviles están disponibles para todos en el mercado?			X				X									X		
10	¿Ud. Constantemente busca nuevos aplicativos móviles para su rutina?	X				X				X				X					
11	¿Ud. Frecuentemente se registra en los aplicativos móviles usando las redes sociales?	X				X				X				X					



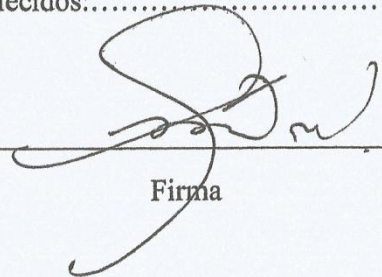
12	¿Ud. Confía en la información que proporciona los aplicativos móviles?			X			X			X			X		
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: PROCESO</b>															
13	¿Ud. Usa la tecnología de su equipo móvil en cada viaje?			X			X			X			X		
14	¿Ud. Comparte sus experiencias de viaje en las redes sociales?			X			X			X			X		
15	¿Ud. Suele buscar información sobre el destino turístico a visitar antes de viajar?			X			X			X			X		
16	¿Ud. En cada viaje, suele pedir información acerca de cada destino turístico?			X			X			X			X		
17	¿Ud. Suele planificar su viaje?			X			X			X			X		
18	¿Cree Ud. Que un aplicativo móvil le permitirá tener un mejor control de sus actividades turísticas?			X			X			X			X		

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

**Sugerencias:**

1. ....Debe de añadir.... .....dimensión/sub categoría:  
.....
2. ....Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría:  
.....
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos:..... *SI CUMPLE CON LO INDICADO.*

Es todo cuanto informo;

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma



### CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Joel Visurraga Agüero identificado con DNI Nro. 10192315 Especialista en ING. DE SISTEMAS Actualmente laboro en UNIVERSIDAD NOROCCIDENTAL ubicado en LIMA procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORIA PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: TECNOLOGIA</b>																			
1	¿Ud. Puede manipular fácilmente un aplicativo móvil?				X				X				X				X		
2	¿Para Ud. el diseño de una pantalla amigable lo ayudaría a navegar mejor en el aplicativo móvil?				X				X				X				X		
3	¿Ud. Podría manipular un aplicativo móvil sin tener conocimiento de su funcionamiento?				X				X				X				X		
4	¿Sería conveniente para Ud. Que un aplicativo móvil cuente con un manual de guía auditiva que lo pueda guiar en su uso?				X				X				X				X		
5	¿Ud. Con que frecuencia descarga nuevos aplicativos móviles a su celular?				X				X				X				X		
6	¿Ud. Utiliza aplicativos para orientarse en un destino?				X				X				X				X		
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: RECURSOS</b>																			
7	¿Ud. Que tan a menudo usa los aplicativos móviles en su rutina diaria?				X				X				X				X		
8	¿Cuenta su equipo móvil con la capacidad de almacenar nuevas aplicaciones?				X				X				X				X		
9	¿Cree Ud. Que los aplicativos móviles están disponibles para todos en el mercado?				X				X				X				X		
10	¿Ud. Constantemente busca nuevos aplicativos móviles para su rutina?				X				X				X				X		
11	¿Ud. Frecuentemente se registra en los aplicativos móviles usando las redes sociales?				X				X				X				X		

INSTRUMENTO  
VALIDADO





**Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA**

Título de la investigación: *Diseño de un aplicativo móvil para la difusión de información turística en Lima Este, 2017*  
 Nombre de la propuesta: *Diseño de un aplicativo móvil orientado al turismo*  
 Yo: *Regina Isabel Sevilla Saldaña* identificado con DNI Nro. *09514029* Especialista en *Turismo*  
 Actualmente laboro en *Spur Willes* Ubicado en *Cda. 20 Petis*. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.


**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

- Es una propuesta innovadora.*
- Se puede aplicar según contexto.*
- Es válida la propuesta.*

Es todo cuanto informo;

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: DISEÑO DE UN APLICATIVO MOVIL PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LIMA ESTE,  
 Nombre de la propuesta: DISEÑO DE UN APLICATIVO MOVIL ORIENTADO AL TURISMO  
 Yo, JPEL VISORRAGA AGÜERO identificado con DNI Nro. 10192315 Especialista en ING. DE SISTEMAS  
 Actualmente laboro en RUMIC Ubicado en LIMA Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

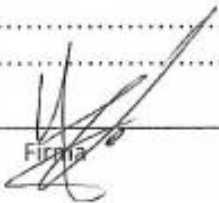
**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. ....
2. ....
3. ....

Es todo cuanto informo;

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

## Anexo 7: Evidencia de la visita a la empresa

### Centro turísticos en Chosica – Lima Este

Cartel con los lugares turísticos en la ciudad de Chosica, como observamos muestra la dirección y lugares a visitar.



Caminos hacia el cristo blanco de Chosica, donde podemos apreciar el paisaje así como también la gran vista



Comienzo del parque de la amistad en Chosica, este centro turístico se caracteriza por el recorrido que presenta así como también los juegos que alberga



Cristo blanco, monumento histórico cerca al parque de Chosica, en la noche se puede observar todo su resplandor junto a las luces y la caída de agua.



Entre los lugares turísticos y parques, se encuentra el Parque José María Arguedas.

Por otro lado entre estos lugares se encuentra la imagen del búho, donde se narra su historia y la fecha de su creación



## Anexo 8: Diagrama - Cadena Valor



1) ¿Qué datos o contenidos necesitamos gestionar y donde se encuentran?

Los Servicios de Captura de Contenidos cogen los datos desde las bases de datos

2) ¿Qué transformaciones y gestión necesitamos hacer sobre los datos importados?

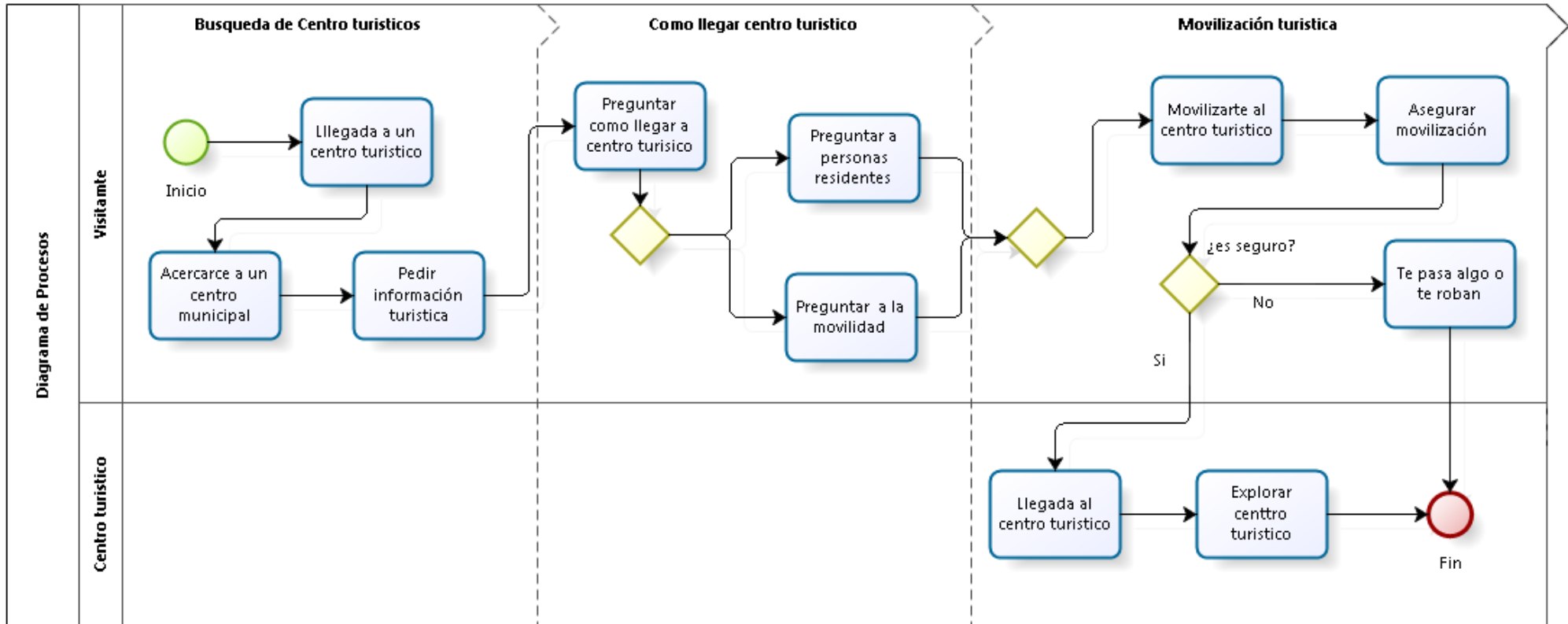
Los Servicios de Transformación de Contenidos y Gestión de la Información se encargan de geo-posicionar correctamente

3) ¿En qué soportes necesitamos publicar o distribuir los datos transformados?

Los Servicios de Distribución de Contenidos se encargan de publicar

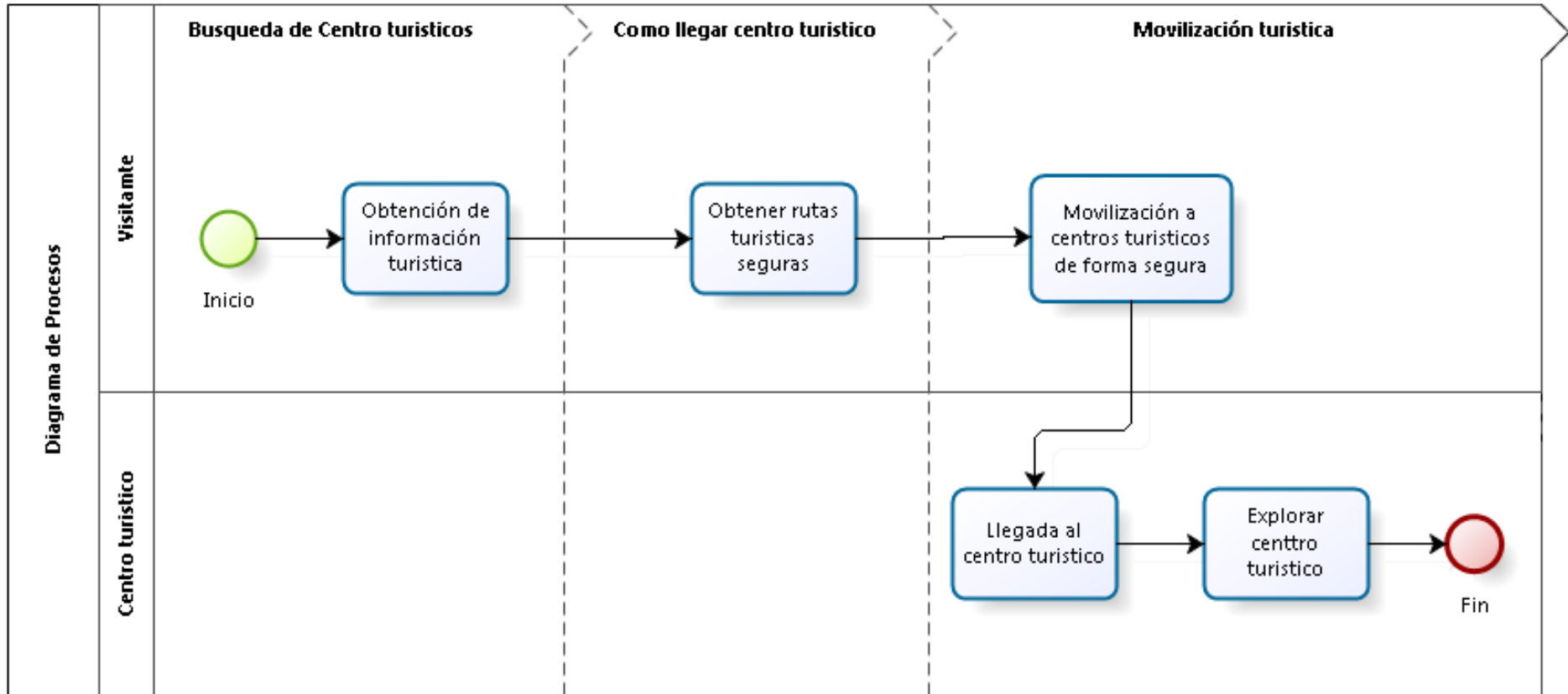
Anexo 9: Diagrama - Mapa de Procesos

Antes





Después



Anexo 10: Diagrama - Arquitectónico

Situación actual



Situación propuesta

