



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**E INFORMÁTICA**

**TESIS**  
**SISTEMA WEB BAJO PLATAFORMA MÓVIL PARA**  
**GESTIONAR EL DESTINO TURÍSTICO EN LA**  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE OTUZCO, LA**  
**LIBERTAD, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**AUTOR:**  
**Bach. PERALTA GUZMAN, CRISTIAN ALONSO**

**LIMA- PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

-----

**MG. EDUARDO QUINTANILLA DE LA CRUZ**

# **JURADO EXAMINADOR**

.....  
**MG. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ**

**Presidente**

.....  
**MG. BENAVENTE ORELLANA EDWIN HUGO**

**Secretario**

.....  
**MG. SURCO SALINAS DANIEL**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo, está dedicado en primer lugar a Dios y a mi madre por el apoyo incondicional en verme triunfar, siempre me dio confianza para asumir los retos de la vida y los profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada Telesup por estos años de aprendizaje.

A los encargados de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de Otuzco por su colaboración en la investigación.

Al mi asesor, por sus indicaciones y guía en el desarrollo de esta investigación.

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la influencia de un sistema web bajo plataforma móvil para gestionar el destino turístico en la Municipalidad Provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

Metodológicamente es una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo constituida por 40 personas que visitaron Otuzco durante los meses de: julio, agosto y septiembre; identificados por la municipalidad provincial y realizando un muestreo no probabilístico, se trabajó con la misma cantidad de 40 individuos.

Mediante la técnica encuesta y a través del instrumento cuestionario cuyos criterios para su aplicación lo conforman: la validez de juicio de expertos, la confiabilidad de 0.932 de Cronbach y la prueba de constructo por  $r$  de Pearson; se desarrolló la recolección de los datos.

Los resultados fueron procesados a través de la estadística descriptiva y en la inferencial se aplicó el rho de Spearman obteniendo una significancia de 0.0. Por lo tanto se aceptó la hipótesis alternativa, cuyo coeficiente de correlación considerable tuvo un valor de 0,865, siendo la conclusión que el sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la gestión del destino turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

**Palabras claves:** Sistema web, gestión del destino turístico y plataforma móvil

## ABSTRACT

This study has as principal objective to decide a web system influence under mobile platform for tourist destination management in Provincial Municipality of Otuzco, La Libertad, 2020.

Methodologically is an applied type research, descriptive – correlational level, not experimental design and transversal focus. The population was formed by 40 people that they visit to Otuzco between months: July, august and september; they identify by the provincial municipality, and doing a not probabilistic sapling, it worked with same amount 40 individuals.

Thought survey technique and across questionnaire instrument whose criteria for its application formed: the validity expert judgment, the reliability of 0.932 Cronbach and construct test by r of Pearson; development data collection.

The results were process thought descriptive statistics and in inferential applied the rho of Spearman significance 0.0. Therefore accepting alternative hypothesis, and whose correlation coefficient considerable had a value 0.865, being the conclusion that the web system under mobile platform influences significantly in tourist destination management of provincial municipality of Otuzco, La Libertad, 2020.

**Keywords:** Web system, tourism destination management and mobile platform

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| CARÁTULA.....                                   | i    |
| ASESOR DE TESIS.....                            | ii   |
| JURADO EXAMINADOR .....                         | iii  |
| DEDICATORIA .....                               | iv   |
| AGRADECIMIENTO .....                            | v    |
| RESUMEN.....                                    | vi   |
| ABSTRACT .....                                  | vii  |
| ÍNDICE DE CONTENIDO.....                        | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                          | x    |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                          | xiii |
| INTRODUCCIÓN.....                               | xvi  |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: .....             | 17   |
| 1.1. Planteamiento del Problema:.....           | 17   |
| 1.2. Formulación del Problema: .....            | 19   |
| 1.2.1. Problema General: .....                  | 19   |
| 1.2.2. Problemas Específicos:.....              | 20   |
| 1.3. Justificación y aportes del estudio: ..... | 20   |
| 1.4. Objetivos de la Investigación: .....       | 21   |
| 1.4.1. Objetivo General:.....                   | 21   |
| 1.4.2. Objetivo Específico: .....               | 21   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                         | 23   |
| 2.1. Antecedentes de la investigación: .....    | 23   |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales:.....       | 23   |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales: .....           | 27   |
| 2.2. Bases teóricas de las variables:.....      | 32   |
| 2.2.1. Sistema Web:.....                        | 32   |
| 2.2.2. Gestión del Destino Turístico: .....     | 37   |
| 2.3. Definición de términos básicos:.....       | 43   |
| III. MÉTODOS Y MATERIALES .....                 | 47   |
| 3.1. Hipótesis de la Investigación: .....       | 47   |
| 3.1.1. Hipótesis General:.....                  | 47   |
| 3.1.2. Hipótesis Específica:.....               | 47   |



|   |     |
|---|-----|
| 3.2. Variables de estudio:.....                             | 47  |
| 3.2.1. Definición Conceptual:.....                          | 47  |
| 3.2.2. Definición Operacional: .....                        | 49  |
| 3.3. Tipo y nivel de la Investigación: .....                | 63  |
| 3.4. Diseño de la Investigación: .....                      | 63  |
| 3.5. Población y Muestra de Estudio:.....                   | 64  |
| 3.5.1. Población: .....                                     | 64  |
| 3.5.2. Muestra: .....                                       | 65  |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: ..... | 65  |
| 3.6.1. Técnica:.....  | 65  |
| 3.6.2. Instrumento de recolección de datos: .....           | 65  |
| 3.7. Método de Análisis de Datos: .....                     | 71  |
| 3.8. Aspectos éticos:.....                                  | 71  |
| IV. RESULTADOS.....   | 72  |
| 4.1. Análisis descriptivo por variable e ítem:.....         | 72  |
| 4.2. Comprobación de hipótesis: .....                       | 100 |
| V. DISCUSIÓN .....  | 108 |
| VI. CONCLUSIONES.....                                       | 113 |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                   | 114 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....                               | 116 |
| ANEXOS .....  | 122 |
| Anexo 01: Matriz de Consistencia .....                      | 123 |
| Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables:.....   | 125 |
| Anexo 03 Cuestionario de medición:.....                     | 128 |
| Anexo 04: Validación de Instrumentos: .....                 | 130 |
| Anexo 05: Matriz de datos: .....                            | 134 |
| Anexo 06: Propuesta de Valor .....                          | 136 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Operacionalización de variables sistema web y gestión del destino turístico.....  | 62 |
| Tabla 2: Validez de contenido de juicio de expertos .....  | 66 |
| Tabla 3: Rangos de coeficientes de Alfa de Cronbach.....   | 67 |
| Tabla 4: Fiabilidad instrumento. Variables: Sistema web y gestión del destino turístico...   | 68 |
| Tabla 5: Fiabilidad del instrumento en la variable: Sistema web .....  | 68 |
| Tabla 6: Fiabilidad del instrumento en la variable: Gestión del destino turístico .....  | 69 |
| Tabla 7: Parte de la tabla de Correlación R de Pearson .....   | 70 |
| Tabla 8: ¿Considera que la información presentada en el sistema web bajo plataforma móvil del destino o servicio turístico otuzcano es precisa? .....  | 72 |
| Tabla 9: ¿Considera que la información presentada en el sitio web bajo plataforma móvil sobre los servicios turísticos otuzcanos ofrecidos está actualizada con la entidad u organización? .....   | 73 |
| Tabla 10: ¿Considera que al buscar una información de un servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, le complementa con información relacionada o similar? .....  | 74 |
| Tabla 11: ¿Considera que al encontrar la información del servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, también le proporciona información complementaria que le ayudan en sus decisiones y planificar su viaje? ..... | 75 |
| Tabla 12: ¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil frente a una solicitud o tarea de la gestión turística es el apropiado? .....  | 76 |
| Tabla 13: ¿Considera que la velocidad de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil para dirigirse a otra nueva tarea de gestión turística es el adecuado? .....  | 77 |
| Tabla 14: ¿Considera que la cantidad de acciones que realiza para hacer una tarea involucrada a la gestión turística, son apropiadas dentro del sistema web bajo plataforma móvil? .....   | 78 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 15: ¿Considera que la interfaz o presentación del sistema web bajo plataforma móvil es intuitiva para comprender su funcionamiento? .....                                  | 79 |
| Tabla 16: ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil le resuelve inquietudes o dudas, ayudándole en la planificación de su visita al destino turístico en Otuzco? ..... | 80 |
| Tabla 17: ¿Considera que usando el sistema web bajo plataforma móvil, le ha permitido acceder a los servicios turísticos otuzcanos de forma oportuna? .....                      | 81 |
| Tabla 18: ¿Considera que emplearía el sitio web bajo plataforma móvil para el desarrollo de cualquier actividad turística en Otuzco? .....                                       | 82 |
| Tabla 19: ¿Considera que el sistema web bajo se ajusta a sus requisitos y necesidades en lo relacionado a la actividad del destino turístico otuzcano? .....                     | 83 |
| Tabla 20: ¿Considera que estaría motivado al manejar el sistema web, usando las herramientas y funciones en relación a la actividad turística otuzcana? .....                    | 84 |
| Tabla 21: ¿Considera que al manejar el sistema web bajo plataforma móvil le ha generado nuevos aprendizajes y experiencias? .....  | 85 |
| Tabla 22: ¿Considera que la población otuzcana ofrece productos turísticos de calidad y atractivos? .....  | 86 |
| Tabla 23: ¿Considera que la población otuzcana ofrece servicios de calidad y llamativos? .....   | 87 |
| Tabla 24: ¿Considera que la actividad económica en productos y servicios turísticos de Otuzco están siendo viables económicamente? .....   | 88 |
| Tabla 25: ¿Considera que los atractivos turísticos naturales y culturales de Otuzco están conservándose en el tiempo? .....  | 89 |
| Tabla 26: ¿Considera que el servicio de transporte turístico otuzcano lo lleva al destino de manera eficiente? .....   | 90 |
| Tabla 27: ¿Considera que existen suficientes servicios de transporte otuzcanos para acceder a cualquier destino turístico? .....   | 91 |
| Tabla 28: ¿Considera que los servicios de hospedajes otuzcanos son oportunos al turista? .....   | 92 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 29: ¿Considera que los hospedajes otuzcanos brindan otros servicios complementarios para su estancia?.....                               | 93  |
| Tabla 30: ¿Considera que hay adecuados servicios de atención en restaurantes o bares en Otuzco? .....  | 94  |
| Tabla 31: ¿Considera que los establecimientos representan la identidad cultural de Otuzco? .....   | 95  |
| Tabla 32: ¿Considera que los destinos turísticos naturales son accesibles? .....   | 96  |
| Tabla 33: ¿Considera que los destinos turísticos naturales están siendo promocionados en Otuzco?.....  | 97  |
| Tabla 34: ¿Considera que los destinos culturales son accesibles en Otuzco?.....  | 98  |
| Tabla 35: ¿Considera que los destinos turísticos culturales están siendo promocionados en Otuzco? .....  | 99  |
| Tabla 36: Shapiro – Wilk aplicado a la data para prueba de normalidad.....   | 100 |
| Tabla 37: Coeficiente de correlación de variables de Pearson y Rho de Spearman .....   | 102 |
| Tabla 38: Tabla de correlación de las variables sistema web y gestión del destino turístico en la hipótesis general.....                       | 103 |
| Tabla 39: Tabla de correlación de la variable sistema web y la dimensión comunidad de la variable gestión del destino turístico .....          | 104 |
| Tabla 40: Tabla de correlación de la variable sistema web y la dimensión servicio turístico de la variable gestión del destino turístico ..... | 105 |
| Tabla 41: Tabla de correlación de la variable sistema web y la dimensión entorno de la variable gestión del destino turístico .....            | 106 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Estructura de Comunicación del modelo MVVM .....   | 36 |
| Figura 2: ¿Considera que la información presentada en el sistema web bajo plataforma móvil del destino o servicio turístico otuzcano es precisa? .....   | 72 |
| Figura 3: ¿Considera que la información presentada en el sitio web bajo plataforma móvil sobre los servicios turísticos otuzcanos ofrecidos está actualizada con la entidad u organización? .....  | 73 |
| Figura 4: ¿Considera que al buscar una información de un servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, le complementa con información relacionada o similar? .....  | 74 |
| Figura 5: ¿Considera que al encontrar la información del servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, también le proporciona información complementaria que le ayudan en sus decisiones y planificar su viaje? ..... | 75 |
| Figura 6: ¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil frente a una solicitud o tarea de la gestión turística es el apropiado? .....  | 76 |
| Figura 7: ¿Considera que la velocidad de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil para dirigirse a otra nueva tarea de gestión turística es el adecuado? .....  | 77 |
| Figura 8: ¿Considera que la cantidad de acciones que realiza para hacer una tarea involucrada a la gestión turística, son apropiadas dentro del sistema web bajo plataforma móvil? .....   | 78 |
| Figura 9: ¿Considera que la interfaz o presentación del sistema web bajo plataforma móvil es intuitiva para comprender su funcionamiento? .....  | 79 |
| Figura 10: ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil le resuelve inquietudes o dudas, ayudándole en la planificación de su visita al destino turístico en Otuzco? .....  | 80 |
| Figura 11: ¿Considera que usando el sistema web bajo plataforma móvil, le ha permitido acceder a los servicios turísticos otuzcanos de forma oportuna? .....   | 81 |
| Figura 12: ¿Considera que emplearía el sitio web bajo plataforma móvil para el desarrollo de cualquier actividad turística en Otuzco? .....  | 82 |

|  |    |
|--|----|
| Figura 13: ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil se ajusta a sus requisitos y necesidades en lo relacionado a la actividad del destino turístico? .....      | 83 |
| Figura 14: ¿Considera que estaría motivado al manejar el sistema web bajo plataforma móvil, usando las herramientas y funciones en relación a la actividad turística?..... | 84 |
| Figura 15: ¿Considera que al manejar el sistema web bajo plataforma móvil le ha generado nuevos aprendizajes y experiencias? .....   | 85 |
| Figura 16: ¿Considera que la población otuzcana ofrece productos turísticos de calidad y atractivos? .....   | 86 |
| Figura 17: ¿Considera que la población otuzcana ofrece servicios de calidad?.....  | 87 |
| Figura 18: ¿Considera que la actividad económica en productos y servicios turísticos de Otuzco están siendo viables económicamente? .....                                  | 88 |
| Figura 19: ¿Considera que los atractivos turísticos naturales y culturales de Otuzco están conservándose en el tiempo? .....   | 89 |
| Figura 20: ¿Considera que el servicio de transporte turístico otuzcano lo lleva al destino de manera eficiente? .....  | 90 |
| Figura 21: ¿Considera que existen suficientes servicios de transporte otuzcanos para acceder a cualquier destino turístico?.....   | 91 |
| Figura 22: ¿Considera que los servicios de hospedajes otuzcanos son oportunos?.....  | 92 |
| Figura 23: ¿Considera que los hospedajes otuzcanos brindan otros servicios complementarios para su estancia?.....  | 93 |
| Figura 24: ¿Considera que hay adecuados servicios de atención en restaurantes o bares en Otuzco? .....   | 94 |
| Figura 25: ¿Considera que los establecimientos representan la identidad cultural de Otuzco? .....  | 95 |
| Figura 26: ¿Considera que los destinos turísticos naturales son accesibles? .....  | 96 |
| Figura 27: ¿Considera que los destinos turísticos naturales están siendo promocionados en Otuzco? .....  | 97 |
| Figura 28: ¿Considera que los destinos culturales son accesibles en Otuzco? .....  | 98 |

|  |     |
|--|-----|
| Figura 29: ¿Considera que los destinos turísticos culturales están siendo promocionados en Otuzco? ..... | 99  |
| Figura 30: Plataforma principal de la aplicación .....   | 144 |
| Figura 31: Lista de atractivos turísticos .....  | 145 |
| Figura 32: Interfaz de una oferta turística.....   | 146 |
| Figura 33: Galería de videos e imágenes.....   | 147 |
| Figura 34: Lista de comentarios ordenados .....  | 148 |
| Figura 35: Google Maps - dirección .....   | 149 |
| Figura 36: Menú principal - categorías.....  | 150 |
| Figura 37: Portal de inicio de sesión .....  | 151 |

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada: “SISTEMA WEB BAJO PLATAFORMA MÓVIL PARA GESTIONAR EL DESTINO TURÍSTICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE OTUZCO, LA LIBERTAD, 2020”, consta de siete capítulos que se detallan en forma organizada a continuación.

El capítulo I, denominado “Problema de Investigación” que aborda la problemática desde: La realidad internacional hasta la local, la formulación del problema, la justificación detallando los motivos de la investigación y los objetivos que se busca conseguir.

El capítulo II, denominado “Marco Teórico” que se expone estudios nacionales o internacionales anteriores sobre las dos variables, también consta de los fundamentos teóricos explicando desde el planteamiento de los autores, y la naturaleza de las dos variables bajo un modelo de enfoque.

Capítulo III, denominado “Metodología” que expone: La hipótesis de investigación; los criterios para la medición de las dos variables, integrando las bases teóricas que lo justifican; el diseño de investigación; la población y muestra considerada; la técnica y el instrumento para la recolección de los datos; y además de presentar los criterios que fundamentan su aplicabilidad.

Capítulo IV, denominado “Resultados” que describe los procedimientos, para el procesamiento de los datos a nivel descriptivo e inferencial, detallando el grado de relación de las dos variables; además de validar las hipótesis con lo obtenido.

Capítulo V, denominado “Discusión” que toma en consideración los resultados obtenidos del capítulo anterior y se compara con otros estudios expuestos en los antecedentes con el objetivo de generar un nuevo conocimiento.

Capítulo VI y VII, denominado “Conclusiones y Recomendaciones” que presentan las conclusiones partiendo de los resultados y los objetivos propuestos con anterioridad, además se plantea las sugerencias y recomendaciones que servirán a futuras investigaciones que sigan la misma línea del presente estudio, y tomando en consideración los aportes de esta investigación.



## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

### **1.1. Planteamiento del Problema:**

El turismo es una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial, generando diversos puestos de trabajo beneficiando a la región y al país en el crecimiento del PBI, además de la difusión de su patrimonio cultural y natural; y por parte de los turistas una alternativa para el aprendizaje y esparcimiento.

A nivel mundial, según la Organización Mundial del Turismo [OMT] (2019a) menciona que: “En el año 2018 el total de llegadas de turistas a diferentes lugares se estimó en 1400 millones, representando ingresos de 1,7 billones de dólares estadounidenses” (p. 02). Lo expuesto detalla sobre el turismo como una actividad líder en el movimiento económico mundial.

Por otro lado la aparición y desarrollo de las tecnologías informáticas como sitios web han marcado un desarrollo en la gestión turística, siendo herramientas de apoyo en distintas situaciones para el usuario.

Según un estudio de Sánchez y Ravina (2017) desarrollado en la Universidad de Cádiz, sugieren que: “Los turistas españoles acceden a las aplicaciones móviles como herramientas de consulta y apoyo, para elegir destinos turísticos de acuerdo a sus gustos y preferencias, como: La Geolocalización, Oferta Turística, una agenda turística, información de los sitios turísticos, etc.” (p. 18). Este punto nos demuestra la confianza del usuario en relación al uso de aplicaciones de servicios turísticos, para distintas finalidades en el turismo.

A nivel continental según el informe de la OMT (2019a) menciona que: “En el 2018 en América se evidenció la llegada de 216 millones de turistas y representando una cuota de ingresos de 334 mil millones de dólares americanos; siendo países sudamericanos como Perú los beneficiados” (p. 12).

De esta manera podemos inferir que la actividad turística en el continente americano es positiva beneficiando a varios países entre ellos el Perú.

En el aspecto tecnológico a nivel continental, según Mulville y Gabriel, (2019) mencionan que: “Aplicaciones como Uber cuentan con 500 millones de usuarios y una cuota de 60 mil millones dólares americanos, por la diversa variedad de servicios, destacando el turismo; el “efecto redes” hacen posible este crecimiento” (Párrafo 4).

Es decir, la población latinoamericana confía en las aplicaciones móviles para el desarrollo de sus actividades, como es el caso del turismo.

A nivel Nacional en el reporte de Agosto del año 2019, del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [Mincetur] (2020) menciona que:

Durante los 8 meses la llegada de Turistas del extranjero suma 2 millones 971 mil, (...) en el Perú, generando ingresos UD\$ 3,904 ocupando al Turismo en el tercer lugar (...), además las ofertas económicas baratas y la diversidad de atractivos turísticos generan esos beneficios. (p. 01)

Un artículo periodístico publicado en el diario El Comercio (2018) menciona que:

Las aplicaciones elegibles por los usuarios peruanos y extranjeros al momento de visitar el País, son: “**PeruTravel**: (...) esta aplicación te permitirá crear tu propio plan de viajes para organizarte; y **PeruCamping** (...) ideal para todos los aventureros, cuyo deseo es acampar en el Perú”.

De las app's mencionadas sobresalen porque ayudan a los turistas en armar los planes de viaje y ubicar las ofertas apropiadas, ahorrando tiempo y liberándose de incomodidades; objetivo actual de una aplicación turística.

A nivel Regional, según Mincetur (2019) durante el 2018 la Encuesta Trimestral de Turismo Interno menciona que: “Se realizaron más de 2,7 millones de viajes por turismo interno con destino a la región La Libertad, representando un 6% del total del total nacional. Las provincias más visitadas fueron Trujillo (59,3%),

Otuzco (9,6%) y Pacasmayo (6,9 %)” (p. 02). Y también los turistas buscan experiencias del patrimonio histórico, aventuras y esparcimiento.

En el caso de aplicaciones móviles web, existe la app “Vive Trujillo” que promociona información del patrimonio cultural de la provincia Trujillana, asimismo aplicaciones como Tripadvisor o Perutravel ofrecen similares servicios.

A nivel provincial en Otuzco según Mincetur (2019) menciona que: “Otuzco fue la segunda provincia más visitada durante el año 2018, 2,5 mil turistas”. (p. 02)

Para la Municipalidad Provincial de Otuzco [MPO] (2018) afirma que: “Entre sus principales festividades religiosas se encuentran la celebración a la Virgen de la Puerta, la fiesta de la Virgen de la Asunción en Usquil, entre otros”. ( Párrafo 3)

En relación a las aplicaciones turísticas, durante el 09 de diciembre del 2016 la gestión municipal anterior implementó la aplicación “Otuzco App” que informaba sobre los servicios para el turista en hotelería, restaurantes, etc. En la actualidad está inoperativa.

Por lo expuesto, la existencia de diversos atractivos turísticos en la provincia de Otuzco, pero al no contar con una plataforma virtual por parte de la subgerencia de Turismo de la MPO, cuya función sería brindar información y asistencia a los visitantes, ocasiona que ellos no puedan aprovechar plenamente ni acceder a las ofertas turísticas, representando un problema que se abordará en este presente estudio de investigación.

## **1.2. Formulación del Problema:**

### **1.2.1. Problema General:**

¿De qué manera influye el sistema web bajo plataforma móvil para gestionar el destino turístico en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos:**

¿De qué manera influye el sistema web bajo plataforma móvil para la comunidad en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020?

¿De qué manera influye el sistema web bajo plataforma móvil para el servicio turístico en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020?

¿De qué manera influye sistema web bajo plataforma móvil para el entorno en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020?

### **1.3. Justificación y aportes del estudio:**

#### **Justificación teórica:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan sobre el valor teórico que: “busca llenar un vacío teórico, los resultados se pueden generalizar para principios más altos, la nueva información obtenida apoyaría o desarrollaría una teoría (...), etc”. La investigación busca utilizar los parámetros de calidad de la ISO/IEC 25010 y los principios de gestión de un ente turístico propuesto por la OMT para evaluar su grado de relación dentro de un sistema web con arquitectura mvvm (model, view y model-viewmodel) usando el framework IONIC, e involucrando elementos que participan en la gestión del destino turístico en Otuzco. Esto permitirá al investigador contrastar nuevos enfoques de diseño de software en plataformas móviles y su aplicación a la realidad turística.

#### **Justificación práctica:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona sobre el valor práctico que: “¿Ayudará a resolver a algún problema real? o ¿cuenta con las implicancias trascendentales enfocadas a un grupo de problemas prácticos?”. De acuerdo con los objetivos del estudio, el desarrollo de sitios web cuya relación con el destino turístico permite contribuir a la participación turística de la provincia, en varios aspectos como: La difusión de la oferta turística a un sector más amplio de

visitantes; la organización de entidades de la localidad, brindando servicios oportunos; e incursionar en las tecnologías virtuales con plataforma móvil, para el beneficio turístico Otuzcano.

#### **Justificación metodológica:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), describen que la utilidad metodológica se enfoca a: “Creación de un nuevo instrumento de recolección de datos; la definición de un nuevo concepto o determinar el grado de relación de variables; la nueva forma de estudiar a la población; etc”. Para lograr el objetivo de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación mediante la entrevista a través de un cuestionario elaborado y validado en esta investigación, además de su procesamiento para medir el grado de influencia de un sitio web y la gestión del destino turístico otuzcano. Con ello se pretende conocer el grado de relación de la eficacia, eficiencia y satisfacción que brinda un sistema web; y la participación de la comunidad, servicio y entorno; que son propios de un sitio turístico; así los resultados de investigación se apoyan en técnicas validadas en el medio.

#### **1.4. Objetivos de la Investigación:**

##### **1.4.1. Objetivo General:**

Determinar la influencia de un sistema web bajo plataforma móvil para gestionar el destino turístico en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020.

##### **1.4.2. Objetivo Específico:**

Demostrar la influencia del sistema web bajo plataforma móvil para la comunidad en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020.

Identificar la influencia sistema web bajo plataforma móvil para el servicio turístico en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020.

Determinar la influencia del sistema web bajo plataforma móvil para el entorno en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación:**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales:**

**Díaz (2017)**, en su tesis “**APLICACIÓN MÓVIL BASADA EN REALIDAD AUMENTADA COMO APORTE EDUCATIVO, CULTURAL E INFORMATIVO DE LOS OBJETOS ARQUEOLÓGICOS EXPUESTOS EN EL MUSEO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL**”, el objetivo que busca es Desarrollar una aplicación móvil utilizando Realidad Aumentada como herramienta alternativa para obtener de forma interactiva la información de los objetos arqueológicos expuestos en el Museo Municipal de Guayaquil en el año 2017. Usa una metodología cualitativa porque se plantea realizar una investigación de la situación actual, tomando como base las estrategias usadas con la recolección de datos junto con el caso de estudio en el Museo Municipal de Guayaquil; utilizando instrumentos como la encuesta y la entrevista. Se trabajó con una muestra de 55 personas de una población de 643 que lo visitan aproximadamente. Los resultados describen que el 85.9% de encuestados están convencidos de incluir la aplicación con Realidad Aumentada en el Museo Municipal de Guayaquil, a partir de la cual esta evaluación es satisfactoria. Se llegó a la conclusión que se logró la integración de la tecnología de Realidad Aumentada en modelos 3D, un software de diseño gráfico que proporcionaron la creación de la aplicación “**Emblemas**” basado en la interacción por medio de una interfaz amigable aportando un enfoque novedoso a las piezas difíciles de comprender sin una explicación detallada.

**Aporte:** Esta tesis nos comunica el éxito de la interactividad generada en los visitantes al usar la aplicación, permitiendo adquirir nueva información y experiencias del museo (historia y descubrimiento de las piezas prehispánicas, observación de las dimensiones de forma completa, etc.) que no se puede lograr de manera normal.

**Rodríguez y Rojas (2017)**, en su tesis “DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN MÓVIL HÍBRIDA MEDIANTE REALIDAD AUMENTADA PARA POTENCIAR EL TURISMO EN LA CIUDAD DE QUITO”, cuyo objetivo es desarrollar una aplicación móvil híbrida mediante realidad aumentada para potenciar el turismo en la ciudad de Quito. Utilizó una metodología de desarrollo ágil para software denominada Scrum. Teniendo como Conclusión que en la aplicación la creación de códigos QR facilitó el reconocimiento de imágenes target en los dispositivos móviles, desplegando de manera rápida la visualización de la realidad aumentada de los diferentes elementos creados en la aplicación móvil. La utilización de Sails como servidor para la aplicación móvil y página administrativa condujo la creación de una API simple y fácil de mantener, siendo el proveedor de una capa de atracción que facilita los procesos CRUD y a su vez menor consumo de información. Al manejar la base de datos mediante una capa de abstracción facilita el diseño de tablas denominadas modelos. El proyecto se llevó a cabo mediante la metodología ágil Scrum, agilizando el trabajo y entregando el proyecto en los tiempos establecidos. La aplicación móvil fue implementada en el Framework Unity que ofrece una única compilación, lo cual significa reducir costos y tiempo de desarrollo. La utilización de este framework facilitó el alcance de los objetivos propuestos.

Aporte: La aplicación móvil mostrada en esta tesis, trabaja con un framework, siendo una estrategia utilizada en la actualidad, para la elaboración de un software, reduciendo tiempo de desarrollo.

**Vaca (2018)**, en su tesis “APLICACIÓN MÓVIL PARA APOYAR EL TURISMO EN LA LAGUNA DE YAHUARCOCHA UTILIZANDO REALIDAD AUMENTADA”, tiene como objetivo desarrollar una aplicación móvil usando herramientas de RA que permita ayudar al turismo en la laguna de Yahuarcocha. Se aplicó a una muestra de 29 estudiantes de una población de 232 mediante el muestreo aleatorio simple, los resultados indican que un 75,9 % desean una aplicación en el celular y fácil de utilizar. Y las conclusiones indican sobre la realidad aumentada que es una tecnología emergente, integrando funciones de: la geolocalización simple; geolocalización en tercera dimensión; la búsqueda y relación de imágenes; y otras adicionales. La RA genera utilidad para la evolución de aplicaciones móviles.



Wikitude es una de las aplicaciones con realidad aumentada seleccionadas, ya que ofrecía diversas funciones como es: la geolocalización, permitiendo integrar con diversos frameworks de trabajo. En la implementación de elementos en tercera dimensión para su identificación en puntos geolocalizados, se usó el software de modelado 3D llamado Blender y el principal motivo es su licencia de tipo libre además de ofrecer funciones de modelado a través del fácil manejo de las herramientas, además de mostrar modelados con extensión tipo .fbx que es el archivo reconocido por Wikitude Encoder.

Aporte: Los turistas eligen herramientas de geolocalización y otras funciones de la realidad aumentada, como opciones en una aplicación móvil. Además la ventaja de usar los frameworks en la construcción de estas app's.

**Rodríguez (2018)**, en su tesis “IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TIC PARA EL FOMENTO DEL TURISMO, PARA EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO EN LA VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ”, cuyo **objetivo** fue Implementar una herramienta TIC que ayude en el fomento del agroturismo y turismo cultural en el desarrollo socioeconómico en la Villa de San Diego de Ubaté. La investigación se ha desarrollado a cabo por el método cualitativo debido a que se debe hacer un análisis de la información recolectada, la cual va a ser mostrada en las diferentes interfaces del aplicativo. La recolección de datos es en un único momento por medio de las entrevistas realizadas a los encargados del turismo y del manejo de tecnologías de la Villa de San Diego de Ubaté. Las conclusiones fueron que al utilizar las herramientas tecnológicas para dar a conocer los sitios turísticos de los diferentes municipios y/o entidades, permitieron llegar a un mayor grupo de personas debido al gran uso de dispositivos con servicios de internet. Google apps script es una herramienta útil para el desarrollo de aplicaciones web, ya que ayuda a optimizar las diferentes actividades realizadas en un entorno empresarial, debido a la gran cantidad de funcionalidades y herramientas que están a la disposición de este entorno de desarrollo. En la actualidad una de las mejores formas de llegar a la comunidad es el uso de las herramientas TIC.

Aporte: La investigación nos demuestra que la población turística necesita de diferentes herramientas TIC, como los aplicativos móviles para informarse de las ofertas en diferentes servicios y atractivos turísticos, las rutas más efectivas para llegar al lugar, etc.

**Marleny (2018)**, “PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA POST TERREMOTO EN LA REGIÓN COSTA NORTE DE MANABÍ”, cuyo objetivo fue elaborar un plan de desarrollo turístico sostenible para el fortalecimiento de la actividad turística en la región costa norte de Manabí post terremoto del 16 de abril. En la investigación se utilizó el método descriptivo y el inductivo deductivo, para ello se realizó una búsqueda bibliográfica que aportara con información respaldada acerca de las características de cada uno de los territorios. Se hizo un muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniendo una muestra de 187 personas con servicios de turismo. Cuyos resultados evidencian que un 75 % manifiestan sobre el plan un apoyo en el impulso del turismo. Las conclusiones son mediante el diagnóstico situacional de la costa norte de la provincia de Manabí, se pudo evidenciar la poca coordinación de los departamentos de turismo de los GADs con la población emprendedora, dando paso a que exista una inconformidad por parte de los emprendedores turísticos, esto repercute a que el destino no se pueda aprovechar ni desarrollar nuevas modalidades turísticas en el territorio, siendo una tendencia creciente, y de esta manera poder diferenciarse de otros destinos cercanos con ofertas turísticas similares.

Aporte: El turismo es una de los importantes motores de desarrollo económico, beneficiando a la región, si se invierte en los servicios, permitirá que brinden atención de calidad a los turistas y por lo tanto aumentará su población.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales:**

**Yupanqui (2019)**, en su tesis “IMPLEMENTACIÓN DE UN APLICATIVO MÓVIL PARA EL SECTOR TURISMO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA - CHIMBOTE; 2019”, que fue realizado bajo la línea de investigación: Desarrollo de modelos y aplicación de las tecnologías de información, y comunicaciones; de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo: desarrollar la implementación de un aplicativo móvil para mejorar el sector turismo, en la Municipalidad Provincial del Santa, 2019, con la finalidad de dar a conocer los atractivos turísticos y servicios de interés de la provincia del Santa. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, desarrollado bajo el diseño no experimental. La población fue de 396,434 personas de las cuales se tomaron como muestras 30 al azar; para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario mediante la técnica de encuesta, y mostraron los siguiente resultados: en la dimensión de situación actual se observó que el 86.67% de los turistas encuestados NO están satisfecho con el proceso actual de información de los lugares turísticos de la provincia del Santa, con respecto a la segunda dimensión de necesidad de la implementación de un aplicativo móvil en el sector turístico, se observó que el 86.67% desean la mejora del proceso actual de información en los lugares turísticos de la provincia del Santa. Conclusión: Estos resultados confirman las hipótesis, quedando demostradas y aceptadas. Finalmente, la investigación está debidamente sustentada en la necesidad de realizar la implementación de una aplicación móvil para el sector turismo dando la información confiable y actualizada a los turistas.

Aporte: Esta investigación nos comunica que la población turística está disconforme con las formas convencionales y antiguas de informar sobre los atractivos turísticos de la provincia de Santa, y que mediante la implementación de un sistema web, el acceso y actualización de la información es más óptima y rápida, permitiendo una mejor comunicación con el turista.

**Ore (2019)**, en su tesis “DISEÑO DE UN APLICATIVO MÓVIL PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA PROVINCIA DE JAUJA - JUNÍN”. Se ha observado el problema correspondiente a la promoción de información turística que: no cuenta con medios adecuados para su comunicación; no presenta metas claras; y en los únicos canales comunicativos, la información está desactualizada, no variada y poco útil para los turistas o visitantes; siendo enviados a los promotores turísticos, cuyo servicio es poco remunerado, desmotivando el interés de viajar a la provincia de Jauja con fines turísticos, además de no ser adecuadas para las buenas experiencias del visitante. La investigación se realiza en el año 2019, el cual tiene como objetivo determinar qué factores influyen para el mejoramiento de la difusión de información turística de la Provincia de Jauja-Junín. Cuya metodología fue una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo – cuantitativo, no experimental proyectiva y de diseño longitudinal – transversal a una muestra de 30 turistas, cuyos resultados muestran que el 50% de los visitantes mencionan la facilidad del aplicativo móvil en la planificación de su viaje a la provincia de Jauja de forma total, mientras que el 23% considera una ayuda parcial, el 17% mencionan una poca ayuda y el 10% no les ayudó. Conclusión: se validó la hipótesis planteada mediante los resultados obtenidos, luego del desarrollo del software de tipo aplicativo en plataforma móvil, comparando los indicadores, con la situación inicial y final, a través de la ayuda de las observaciones de los promotores turísticos y gerente de turismo de la municipalidad. Confirmándose el aporte que realiza el aplicativo móvil a la promoción de información turística de la provincia de Jauja.

Aporte: La investigación nos informa sobre la metodología de modelamiento de software XP, para establecer el diseño de una aplicación web durante su prototipado se usó un Mockup hasta el desarrollo del software propiamente dicho, por otro lado un diseño más intuitivo permite una mejor aceptación por los turistas.

**Arrunategui (2019)**, en su tesis “IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL UTILIZANDO REALIDAD AUMENTADA PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA REGIÓN DE TUMBES – 2018”, se enfoca en la línea de investigación implementación de tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones en Perú. Cuyo objetivo

general es implementar una aplicación móvil, utilizando realidad aumentada para el desarrollo del turismo en la región de Tumbes – 2018. La investigación fue de tipo cuantitativa longitudinal y nivel descriptivo. La encuesta fue el instrumento ejecutado. Para desarrollar el análisis, se elaboró un archivo en Ms. Excel que albergó los datos generados para su análisis posteriormente con tablas y gráficos. La hipótesis que se plantea en esta investigación es: “La implementación de una aplicación móvil utilizando realidad aumentada, promoverá a través de una interfaz dinámica los sitios turísticos y negocios en la región de Tumbes – 2018”, Teniendo como resultado sobre un total de 50 turistas encuestados, el 90% no conoce sobre aplicaciones de turismo en Tumbes y el 64% cree que una aplicación móvil enfocada al turismo ayudara a mejorar la experiencia turística en Tumbes, llegando a **la conclusión** que una aplicación móvil con realidad aumentada, promoverá mucho la actividad turística en la región de Tumbes, así como el desarrollo de los negocios en base al turismo.

Aporte: Esta investigación nos comunica sobre el éxito de las aplicaciones en difundir la información de los atractivos turísticos de Tumbes, a través de la interactividad, mediante el uso de diferentes elementos, como: textos, imágenes, videos y la realidad aumentada; otorgando una mejor experiencia al usuario.

**Córdova (2018)**, en su tesis “DISEÑO DE UN SISTEMA MÓVIL DE RECORRIDO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE HUARAZ EN EL AÑO 2015”, La presente tesis se desarrolló con la línea de investigación: Desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para contribuir en la mejora calidad en las organizaciones del Perú, de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo: Construir un aplicativo móvil de guía turística fortaleciendo el turismo en la ciudad de Huaraz, la investigación se realizó a nivel cuantitativa, de diseño no experimental y de tipo descriptivo. La población consistió en 342 turistas y la muestra se estableció en 25 encuestados; para la obtención de datos el instrumento elegido fue el cuestionario, los resultados obtenidos fueron: en la dimensión denominada nivel de conocimiento de atractivos turísticos en la ciudad de Huaraz, el 72 % de encuestados si tienen conocimientos acerca de los destinos turísticos en Huaraz; en la otra dimensión

nivel de disponibilidad de la utilización del celular, el 88 % de encuestados cuentan con uso del celular plenamente; en la dimensión nivel de conocimiento de los servicios que brindan los hoteles y los restaurantes, el 72% de personas expresaron conocer el tipo de servicio brindado en los hoteles y restaurantes; en la dimensión nivel de conocimiento si Huaraz es un lugar seguro para realizar turismo, el 80% de personas expresaron positivamente la seguridad en la ciudad de Huaraz; y en la dimensión nivel de conocimiento de sistema móvil y/o aplicación móvil para conocer más atractivos, el 64% de personas mencionaron la necesidad de un aplicativo móvil que apoye a la difusión de los atractivos turísticos. Y Concluyendo que los encuestados aceptan la elaboración del aplicativo móvil para la guía y mejora de la actividad turística en la ciudad de Huaraz. Lo obtenido coincide con la hipótesis general planteada para la investigación donde se mencionó que el diseño de un sistema móvil de recorrido turístico en la ciudad de Huaraz en el año 2015, mejora la actividad turística. Por lo tanto, se ha concluido aceptando la hipótesis general.

Aporte: Esta investigación nos informa la actualización constante de la información en una aplicación virtual, cuyo acceso está disponible para los turistas; además de confiar en estas herramientas tecnológicas para planificar sus viajes.

**Flores y Araujo (2018)**, presenta su investigación titulada “INFLUENCIA DEL USO DE LAS APLICACIONES MÓVILES (APPS) PARA LA DECISIÓN DE VIAJE DEL TURISTA RECEPTIVO EN LA PROVINCIA DE AREQUIPA - 2016” usando una metodología de investigación cuantitativa, transversal y no experimental. Se centra en la influencia de las aplicaciones móviles en la elección del turista receptivo para viajar. Cuyo objetivo general es: “Determinar cómo influye el uso de aplicaciones móviles en la decisión de viaje del turista receptivo”, además de verificar la siguiente hipótesis. “Sí existe influencia entre el uso de las apps turísticas y la decisión de viaje del turista receptivo”, a través de un muestreo aleatorio simple a 383 personas, y cuyos resultados comunicaron que sólo el 7% lo usan exclusivamente en la decisión del viaje y un 94% menciona el deseo de la existencia de un programa móvil en la ciudad de Arequipa; cuyo contenido turístico, lo usarían en sus teléfonos móviles, llegando a la conclusión que esta investigación motivaría la

implementación de contenido de software para móviles en asuntos turísticos de la ciudad de Arequipa.

Aporte: Las aplicaciones móviles ofrecen información organizada que orienta al turista en identificar los servicios de acuerdo a sus posibilidades económicas de consumo y los sitios turísticos para visitar; y por lo tanto en estos últimos años ha adquirido gran importancia en la toma de decisiones.

## **2.2. Bases teóricas de las variables:**

### **2.2.1. Sistema Web:**

#### **2.2.1.1. Sistema Web y Aplicación:**

Según Carballeira (2016), menciona:

Las aplicaciones en la actualidad funcionan como web, el cual acceden los usuarios a través de una red como internet o intranet. El término también se puede referir a una aplicación de software que se codifica en un lenguaje de programación soportado por un navegador. (p. 78)

Lo que nos menciona el autor, son las características de funcionamiento de las aplicaciones bajo plataforma web el cual necesita el acceso a una red para su ejecución.

Para Bueto y Alberto (2012), describen:

La finalidad de los sistemas web es permitir que el desarrollo de las actividades se efectúe de manera dinámica, virtual, y no presencial. Proponen una nueva opción de participación, apoyada en el software, lenguajes de programación y los elementos de la web. Las funciones y operaciones desarrolladas presencialmente están quedando relegadas, ahora durante el desarrollo de un proyecto, ya no se necesita una agenda, porque estas tareas y procesos están enfocadas en el desarrollo de plataformas Web. (p. 05)

El autor considera muy importante la interactividad y funcionalidad que ofrece una aplicación bajo plataforma web a los usuarios, en relación a las aplicaciones convencionales.



Para la Organización Mundial de Estandarización ISO (2011), en relación a la calidad del software del ISO/IEC 25010 menciona:

La calidad en el uso, es el grado de que cada usuario pueda: Utilizar un producto o sistema para satisfacer sus necesidades; lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia, ausencia de riesgo y satisfacción en contextos de uso determinado. Las propiedades de la calidad en relación al uso se clasifican en cinco características: Efectividad, eficiencia, satisfacción, ausencia de riesgo y cobertura del contexto. (Párrafo 4)

Desde una perspectiva de calidad del software para el usuario final la norma ISO/IEC 25010 plantea una serie de requisitos enfocadas a mejorar la experiencia de usabilidad al usuario final.

#### **2.2.1.2. Modelos de Calidad en un Sitio Web:**

##### **2.2.1.2.1. Eficacia:**

Para ISO (2011, párrafo 4), “Hace referencia a la exactitud y completitud con la que los usuarios logran objetivos específicos”. Es decir el desarrollo de tareas enfocadas a los intereses del usuario para resolver un problema o situación.

##### **2.2.1.2.1.1. Exactitud:**

Para ISO 25000 (2012a), menciona acerca: “Del grado sobre los datos en relación al atributo, el cual debe representar correctamente el valor real del atributo pretendido de un concepto o evento en un contexto de uso específico” (párrafo 1). De esta manera se menciona la exactitud funcional, obtenida de los resultados correctos de acuerdo a la necesidad del usuario.

#### **2.2.1.2.1.2. Completitud o Completo**

Para ISO 25000 (2012b), menciona que: “Es el grado en el que los datos del sujeto asociados con una entidad tienen valores para todos los atributos esperados y las instancias de entidades relacionadas en un contexto de uso específico” (Párrafo 1). Es decir que el software brinda respuestas oportunas y completas a los requisitos del usuario al manejar operaciones de acuerdo a sus necesidades.

#### **2.2.1.2.2. Eficiencia:**

Para ISO (2018), menciona que: “son los recursos utilizados en relación con los resultados obtenidos. Los recursos típicos incluyen tiempo, esfuerzo humano, costos y materiales (Párrafo 3). Es decir involucra una serie de aspectos para que la experiencia en el sistema se desarrolle de forma más cómoda para el usuario.

#### **2.2.1.2.2.1. Tiempo:**

Para ISO 25000 (2012c), tomando en consideración el comportamiento temporal se define que: “Es el grado de los tiempos de respuesta y procesamiento, y las tasas de rendimiento de un producto o sistema, al realizar sus funciones para cumplir con los requisitos” (Párrafo 3). Esta definición enfatiza las oportunidades de respuestas oportunas en intervalos de tiempo de operaciones con el software.

#### **2.2.1.2.2.2. Esfuerzo humano:**

Para ISO (2018), está enfatizado a las experiencias del usuario que son: “las percepciones y respuestas del usuario que resultan del uso y/o uso anticipado de un sistema, producto o servicio” (Párrafo 3). Es decir al grado de participación del usuario en relación al manejo del software.

### **2.2.1.2.3. Satisfacción:**

Para ISO (2011), describe como: “el grado en el que se satisfacen las necesidades del usuario cuando un producto o sistema se utiliza en un contexto de uso específico”. (Párrafo 4). Este atributo de calidad enfatiza en resolver las necesidades del usuario respondiendo a determinadas tareas.

#### **2.2.1.2.3.1. Utilidad:**

Para ISO (2011), lo define como: “El grado en el que un usuario está satisfecho con su logro percibido de objetivos pragmáticos, incluidos los resultados del uso y las consecuencias del uso” (Párrafo 4). Es decir el logro de las tareas es una característica para que el usuario lo perciba como útil al software.

#### **2.2.1.2.3.2. Confianza:**

Para ISO (2011), lo define como: “el grado en el que un usuario u otra parte interesada tienen confianza en que un producto o sistema se comportará según lo previsto” (párrafo 4). En este punto se enfatiza la fidelidad que puede dar el usuario al software en responder a sus requisitos.

#### **2.2.1.2.3.3. Placer:**

Para ISO (2011) lo define como: “el grado en el que un usuario obtiene placer al satisfacer sus necesidades personales relacionado a la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y recuerdos agradables” (Párrafo 4). En esta parte aborda el objetivo interactivo del software en proporcionarle experiencias significativas al usuario durante la utilización.

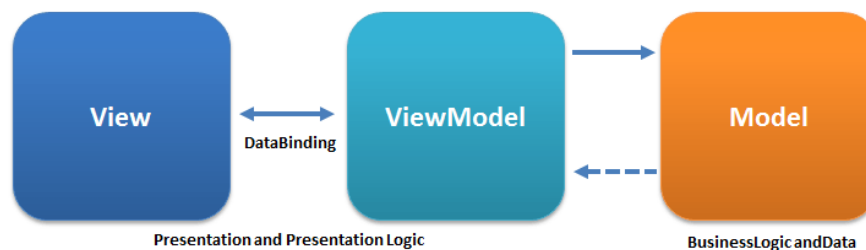
### **2.2.1.3. Patrones de Arquitectura el modelo MVVM:**

Para Guzmán (2018) menciona:

El patrón Modelo/Vista/Vista-Modelo es un diseño arquitectónico desarrollado por Microsoft en 2004 con el concepto tecnológico WPF

(Windows Presentation Foundation). Su finalidad es el desacoplamiento en toda su expresión de la plataforma de trabajo del usuario y de la lógica en el sistema manejando el principio de enlace de datos (Data binding). Resulta o deriva del modelo arquitectónico MVP-PM reduciéndose la sincronización de datos a través de la codificación en la vista manejando un enlace de datos automáticamente.

Los patrones de diseño arquitectónicos como el MVVM facilitan el desarrollo de programas ya que cada elemento es independiente y el desarrollo es autónomo sin afectar al otro, además el data binding facilita la comunicación minimizando el tráfico de datos en comparación a otras arquitecturas.



**Figura 1:** Estructura de Comunicación del modelo MVVM

**Fuente:** (González, 2019)

#### 2.2.1.4. Framework Web:

Según Ortega, Guevara, y Benavides (2016) nos dicen:

Es una estructura cuyos componentes y sus relaciones se organizan para reutilizarse, como ejemplo tenemos: las clases abstraídas, la conformación de objetos; además, integra herramientas a la conexión de la base de datos, incluidos los gestores de trabajo (MySQL, SQL Server, Oracle) o utilizando estándares ODBC (Open DataBase Connectivity).

La finalidad esencial de un framework incluye: el desarrollo rápido y eficiente de los procesos de diseño, además de reusar código predefinidos que describen patrones de ejecución, como guía para una programación adecuada.

Un framework Web, es por lo tanto como un conjunto de componentes (por ejemplo clases en java, archivos de configuración en XML, etc) que componen un diseño reutilizable que facilita y agiliza el desarrollo del sistemas Web.

#### **2.2.1.5. Ionic:**

Para Coelho (2016) nos dice:

Ionic es un framework open source en el diseño y elaboración de aplicaciones de funcionamiento híbrido integrando: HTML5, CSS3, componentes JavaScript – TypeScript, optimizado para móviles. Es una evolución optimizada de Angular, generando aplicaciones robustas, rápidas y escalables.

En comparación de otros frameworks usados, al igual que Angular JS, Ionic tiene la característica de ser estructural, no conformado por elementos gráficos o CSS; se enfoca esencialmente a la parte lógica propia. Utiliza el modelo arquitectónico MVVW, trabajando con databinding, para la comunicación de elementos de forma dinámica e interactiva.

Ionic, es un framework cuyo concepto de trabajo es el MVVW, el cual agiliza el desarrollo de aplicaciones bajo una estructura de tres partes: La vista que está en comunicación usando el DataBinding al Modelo Vista y este a su vez con el Modelo.

#### **2.2.2. Gestión del Destino Turístico:**

##### **2.2.2.1. Definición:**

Para la OMT (2019b) lo describe:

La gestión de destinos responsable y sostenible debe conllevar un proceso que aborde, con eficacia y armonía, las interacciones entre los visitantes,

la industria que les presta los servicios, la comunidad que los aloja y el entorno en el sentido más amplio (recursos naturales y culturales). (p. 10)

La definición que propone la OMT, se enfoca en la interacción del turista y los elementos involucrados en el desarrollo y promoción de un sitio turístico; a través de un dinamismo y la comunicación constante.

Para Mincetur (2016) describe referente a la gestión:

(...) Abarca diversos productos turísticos expuestos de forma organizada e integrada, que están acoplados de una manera para desarrollar: su comercialización, gestionar el progreso económico y el desarrollo de su población. (...) de esta manera debe ser ejecutado a través de la alianza de sus responsables públicos y privados, estructurados bajo la unidad de "Ente Gestor". (p. 47)

Mincetur aborda el concepto como la administración de una organización cuya participación de cada integrante permite el desarrollo del destino turístico de manera sustentable.

Para la Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnica [SECO] (2014) lo define:

El ente gestor es la alianza de diversos representantes públicos y privadas, integrando otros participantes que buscan obtener metas colectivas para el desarrollo destino turístico. Dicha coalición tienen la responsabilidad de planificar actividades cuyas estrategias deben ser coherentes, sin que ello signifique el control directo de las actividades de los socios del ente gestor. (p. 21)

SECO enfoca la gestión del destino turístico a través de estrategias debidamente planificadas y coordinadas por los actores del lugar; pero que cada uno de ellos busque su autonomía en el desarrollo.

## **2.2.2.2. Elementos de una Gestión de Destinos Turísticos:**

### **2.2.2.2.1. La Comunidad:**

Para la OMT (2019b) menciona:

Para la organización turística, la comunidad local es una de las partes interesadas y pertinentes, es por lo tanto que participa en la toma de decisiones sobre el destino para formular estrategias coherentes con visión colectiva; permitiendo la competitividad y sostenibilidad, se considera un elemento clave del ente gestor. (p. 06)

En el enfoque que menciona la OMT la comunidad es un participante importante en la formulación de estrategias de desarrollo en la gestión turística, ya que su participación determina la calidad del servicio al turista.

#### **2.2.2.2.1.1. La competitividad:**

Según la OMT (2019b) menciona sobre la competitividad que:

Es la facultad del destino de usar con efectividad sus recursos naturales, culturales, humanos, antrópicos y financieros para elaborar y promocionar productos y servicios turísticos de calidad, innovadores, éticos y llamativos, cuyo objetivo es el crecimiento sostenible dentro de un macroproyecto comunitario y sus metas estratégicas definidas (...). (p. 13)

La OMT considera la competitividad de un sitio, en la administración eficiente de sus recursos con miras a un crecimiento económico sostenible y mutuo.

#### **2.2.2.2.1.2. La sostenibilidad:**

Según la OMT (2019b) describe la sostenibilidad como:

(...) Una planificación y de gestión oportuna, enfatizando la conservación del desarrollo económico y bajo lineamientos medioambientales, sociales y culturales en el destino; así como la expresión sin variación de la autenticidad, los recursos y las características que le hicieron atrayente (...) (p. 14).

Para la sostenibilidad la OMT considera una serie de elementos importantes en el entorno del destino turístico cuya conservación garantiza su viabilidad a través del tiempo.

#### **2.2.2.2.2. El Servicio Turístico:**

Para Panosso y Lohmann (2012) mencionan que: “Comprende las estructuras físicas entre construcciones, instalaciones y sus espacios de comodidad; importantes para el desarrollo turístico. Los elementos conformados en la práctica son: Transporte, medios de hospedaje, alimentación, etc.” (p. 245).

Panosso y Lohmann enfoca al servicio como los intermediarios que participan garantizando una experiencia satisfactoria al turista durante su estancia en dicho lugar.

##### **2.2.2.2.2.1. Transporte:**

Para Panosso y Lohmann (2012) mencionan en: “Involucrar todos los servicios de traslado al destino y dentro de la región turística; incluyendo el alquiler de moviidades, teleférico, etc.” (p. 245)

El servicio de transporte es un elemento importante, ya que facilita el acceso a los destinos que desea visitar el turista.



#### **2.2.2.2.2. Hospedaje:**

Para Panosso y Lohmann (2012) lo describen como: “El equipamiento e infraestructura que abarca: Los hoteles, albergues, pensiones, posadas, áreas para acampar, hospedajes, etc. También se generan otros servicios complementarios: Áreas de ocio, saunas, instalaciones, etc.” (p. 245)

Los servicios de alojamiento involucran los lugares en donde pernoctará el turista, las actividades complementarias garantizan una mejor experiencia durante su visita.

#### **2.2.2.2.3. Alimentación y bebidas:**

Para Panosso y Lohmann (2012) mencionan que:

Son los servicios involucrados para saciar el hambre o la sed, además que mediante la oferta los lugares deben cumplir con las características de ser acogedores y agradables a las personas; involucrando aspectos subjetivos de la cultura y tradición, con la finalidad de superar las expectativas del visitante. (p. 246)

Por lo tanto, los turistas buscan nuevas experiencias subjetivas cuando eligen servicios de alimentación o bebidas.

#### **2.2.2.3. El Entorno o Patrimonio Cultural – Natural:**

Por su parte Olivera (2011) lo describe en:

Comprender tradiciones o expresiones vivas heredadas de nuestros antepasados y transmitidas a nuestros descendientes, como: tradiciones orales; artes del espectáculo; usos sociales; rituales; actos festivos; conocimientos y prácticas relativos a la naturaleza, y al universo; y saberes y técnicas vinculadas a la artesanía tradicional. (...) (p 664)

El patrimonio cultural aborda las manifestaciones subjetivas de una sociedad que trascienden en el tiempo y es representación de su identidad local.

Mientras que en entorno o patrimonio natural “es la asociación de elementos físicos, y riquezas naturales o ambientales; cuya herencia trasciende de generación en generación a nivel social, otorgándoles un valor único”. (Instituto Latinoamericano de Museos y Parques [ILAM], 2016, párrafo 2)

El entorno natural involucra todas la características únicas que hacen especial un entorno geográfico o ambiental; el cual llama la atención al turista para ser visitado.

#### **2.2.2.2.3.1. Patrimonio Cultural:**

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y Cultura [UNESCO] (2016) menciona que:

Son las estructuras monumentales: de índole arquitectónico, esculturas o pinturas significativas, etc.; los grupos: conjunto de estructuras, aisladas o agrupadas, cuya construcción, unidad y unión con el paisaje les otorgue una importancia universal; los lugares: obras únicas o en grupo del ser humano. (p. 04)

Unesco agrupa todas las manifestaciones dejadas por los seres humanos a través del tiempo y que generan expectativa en el turista.

#### **2.2.2.2.3.2. Patrimonio Natural:**

Para la UNESCO (2016) menciona que:

Son las manifestaciones de la naturaleza constituidas por la geografía o los seres vivos, o conjuntos de ellos; cuyo valor es universal y significativo desde la perspectiva científica y de la belleza. Las estructuras geológicas y

fisiográficas, y las regiones naturales para el hábitat de la diversidad animal y vegetal amenazadas, tienen una importancia universal - excepcional desde el punto de vista científico y conservacionista. (p. 04)

La Unesco describe sobre las formaciones naturales o geográficas cuyo significado y valor le otorgan los seres humanos debido a una característica en particular y especial.

#### **2.2.2.2.4. El Visitante o Turista:**

Para Panosso y Lohmann (2012) mencionan que: “comprende a los individuos cuyas necesidades incluyen el consumo y las experiencias; a parte de comprar productos y servicios, también les motiva la “atmósfera” es decir una experiencia subjetiva del turista”. (p. 149).

Hecho por el cual se puede concluir que dependiendo del servicio y el ambiente generado en la atención al turista permitirá satisfacer sus necesidades subjetivas.

#### **2.3. Definición de términos básicos:**

**Intranet:** Es un conjunto privado de ordenadores conectados localmente en una red. Una intranet puede extenderse a Internet, pero para ello se necesita una red privada virtual (VPN). (Carballeira, 2016, p. 49)

**Lenguaje de Programación:** Dícese del conjunto de programas que bajo una sintaxis se desarrollan otros programas. (Lerma, Murcia, y Mifsud, 2013, p. 25)

**Virtual:** Son herramientas que representan entornos o simulaciones, cuyo objetivo es la adquisición de experiencias o el aprendizaje por simulación de ordenadores. (Lerma, Murcia, y Mifsud, 2013, p. 164)

**ISO/IEC 25010:** Es un estándar internacional que reemplaza al ISO/IEC 9126; determina parámetros en la calidad de funcionamiento del software. (ISO, 2014, párrafo 2)

**MVC:** Es un estilo de arquitectura de software que separa los datos de una aplicación, la interfaz de usuario, y la lógica de control en tres componentes distintos. (Carballeira, 2016, p. 90)

**MVP:** es uno de los primeros modelos para independizar la estructura lógico y la vista de esta manera se puede probar los códigos sin afectando al otro. (Guzmán, 2018, p. 11)

**Data Binding:** Es una técnica útil para realizar cálculos o representar gráficamente los cambios que realiza el usuario, utilizando eventos y funciones adicionales, minimizando tiempo y depuración. (Solis, 2015, p. 06)

**XML:** Es un metalenguaje estandarizado en la estructuración y distribución de información por medio de las etiquetas. (Lerma, Murcia, y Mifsud, 2013, p. 11)

**Usabilidad:** Filosofía de calidad a través de parámetros – estándares del software que mide la facilidad de uso de las interfaces virtuales al usuario. (Lerma, Murcia, y Mifsud, 2013, p. 11)

**Javascript:** Lenguaje de programación de scripts, orientado a objetos, utilizado para acceder a ellos en aplicaciones web. (Lerma, Murcia, y Mifsud, 2013, p. 11)

**Eficacia Turística:** Desde la expectativa del servicio de calidad, integra dos aspectos como la satisfacción de expectativas y el nivel del servicio recibido. (Alcívar, 2020, párrafo 5)

**Armonía Turística:** Involucra el grado de identidad y participación del turista con la comunidad asimilando su cosmovisión, evitando diferencias o conflicto. (OMT, 2016, p. 92)

**Integración Turística:** Hace referencia a la industria turística cuya actividad permite identificar y permitir las condiciones de oferta y demanda en el sector. (OMT, 2016, p. 122)

**Ente Gestor:** Es el conjunto de participantes cuyo objetivo es desarrollar una planificación a favor del destino turístico. (SECO, 2014, p. 11)

**Recursos Naturales:** Involucra a la naturaleza, la flora y la fauna; cuya aprovechamiento genera el ecoturismo. (OMT, 2016, p. 42)

**Instalaciones Turísticas:** Son las estructuras propiamente físicas relacionado con el destino turístico que facilitan su desarrollo. (Mincetur, 2011, p. 55)

**Equipamiento:** Conforman toda la infraestructura que sirve para las necesidades de los turistas y su comunicación con los sitios de su interés. Como caminos, teleféricos, hoteles cercanos al destino, etc. (Panosso y Lohmann, 2012, p. 219)

**Cultura:** Desde la perspectiva del entorno turístico, proporciona la esencia e identidad de las comunidades a través de la tradición, punto llamativo para el desarrollo del turismo. (OMT, 2016, p. 19)

**Artesanía:** Son representaciones físicas de la cosmovisión propia de una localidad el cual genera ingreso económico al habitante por la demanda turística. (OMT, 2016, p. 60)

**Valor Universal:** Significa una importancia cultural y/o natural tan extraordinaria que trasciende las fronteras nacionales y cobra importancia para las generaciones presentes y venideras de toda la humanidad. (UNESCO, 2015, P. 48)

**Experiencias del turista:** Se caracteriza de acuerdo a un deseo y disponibilidad para participar en las actividades turísticas; desde la perspectiva directa, es decir lo vivido en la vida real; y la forma indirecta, relacionado a lo observado. (Panosso y Lohmann, 2012, p. 149)

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la Investigación:**

##### **3.1.1. Hipótesis General:**

El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la gestión del destino turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis Específica:**

**H1.** El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la comunidad de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

**H2.** El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en el servicio turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

**H3.** El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en el entorno de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

#### **3.2. Variables de estudio:**

##### **3.2.1. Definición Conceptual:**

##### **Variable N° 01: Sistema Web:**

Según **Carballeira (2016)** menciona:

Las aplicaciones en la actualidad funcionan como web, el cual tienen acceso por los usuarios a través de una red como internet o intranet. Las aplicaciones en la actualidad funcionan como web, el cual acceden los usuarios a través de una red como internet o intranet. El término también se puede referir a una aplicación de software que se codifica en un lenguaje de programación soportado por un navegador. (p. 78)

Para **Bueto y Alberto (2012)** describe:

La finalidad de los sistemas web es permitir que el desarrollo de las actividades se efectúe de manera dinámica, virtual, y no presencial. Proponen una nueva opción de participación, apoyada en el software, lenguajes de programación y los elementos de la web. Las funciones y operaciones desarrolladas presencialmente están quedando relegadas, ahora durante el desarrollo de un proyecto, ya no se necesita una agenda, porque estas tareas y procesos están enfocadas en el desarrollo de plataformas Web. (p. 05)

Para **ISO (2011)** en relación a la calidad del software del ISO/IEC 25010 menciona:

La calidad en el uso, es el grado de que cada usuario pueda: Utilizar un producto o sistema para satisfacer sus necesidades; lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia, ausencia de riesgo y satisfacción en contextos de uso determinado. Las propiedades de la calidad en relación al uso se clasifican en cinco características: Efectividad, eficiencia, satisfacción, ausencia de riesgo y cobertura del contexto. (Párrafo 4)

### **Variable N° 02: Gestión del Destino Turístico:**

Para la **OMT (2019b, p 10)** menciona:



La gestión de destinos responsable y sostenible debe conllevar un proceso que aborde, con eficacia y armonía, las interacciones entre los visitantes, la industria que les presta los servicios, la comunidad que los aloja y el entorno en el sentido más amplio (recursos naturales y culturales).

Para **Mincetur (2016, p. 47)** describe referente a la gestión:

(...) Abarca diversos productos turísticos expuestos de forma organizada e integrada, que están acoplados de una manera para desarrollar: su comercialización, gestionar el progreso económico y el desarrollo de su población. (...) de esta manera debe ser ejecutado a través de la alianza de sus responsables públicos y privados, estructurados bajo la unidad de "Ente Gestor".

Para **SECO (2014, p. 21)** lo define:

El ente gestor es la alianza de diversos representantes públicos y privadas, integrando otros participantes que buscan obtener metas colectivas para el desarrollo destino turístico. Dicha coalición tienen la responsabilidad de planificar actividades cuyas estrategias deben ser coherentes, sin que ello signifique el control directo de las actividades de los socios del ente gestor.  
(p. 21)

### **3.2.2. Definición Operacional:**

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE N° 01:**

##### **DIMENSIÓN N° 01: Eficacia**

Para ISO (2011, párrafo 4) lo menciona como: "Hace referencia a la exactitud y completitud con la que los usuarios logran objetivos específicos". Es decir el desarrollo de tareas enfocadas a los intereses del usuario para resolver un problema o situación". En el sentido de funcionalidad y operatividad del Software.

Para **Martínez y Martín (2016, p. 34)** describe la eficacia como:

La capacidad del software para resolver los procesos que el usuario encarga, desde las tareas básicas hasta los procesos complejos que involucran un conjunto de órdenes cuyas instrucciones se ajustan a la demanda del usuario, un requisito importante en la calidad de manejo; es un estándar involucrada en propuestas ISO de trabajo.

### **Indicadores de la dimensión N° 01:**

#### **Indicador N° 01: Exactitud**

Para **ISO 25000 (2012a, párrafo 1)** menciona sobre: “Es el grado en que los datos tienen atributos y representan correctamente el valor real del atributo pretendido, de un concepto o evento en un contexto de uso específico”.

Para **Martínez y Martín (2016, p. 34)** describe la eficacia como: “Atributos y características del software representando los datos de forma correcta, además parte del principio de funcionalidad cuyos procesos solucionan las necesidades del usuario en relación a la operatividad y cumplimiento de los requisitos”.

#### **Indicador N° 02: Completitud o Completo**

Para **ISO 25000 (2012b, párrafo 1)** menciona sobre: “El grado en el que los datos del sujeto asociados con una entidad tienen valores para todos los atributos esperados y las instancias de entidades relacionadas en un contexto de uso específico”. Es decir que el software brinda respuestas oportunas y completas.

Para **Jarvio, Velazco, y Benítez (2016, p. 98)** tiene una perspectiva en el aspecto operativo:

Complejidad, desde la perspectiva de la funcionalidad, tiene que ver con la capacidad de las herramientas de composición, es decir incorporar funciones satisfactorias desde las necesidades declaradas o implícitas. La usabilidad tiene que ver con la facilidad de uso de dichas herramientas.

## **DIMENSIÓN N° 02: Eficiencia**

Para **ISO (2018, párrafo 3)** menciona que: “Son los recursos utilizados en relación con los resultados obtenidos. Los recursos típicos incluyen tiempo, esfuerzo humano, costos y materiales”.

Para **Martínez y Martín (2016, p. 33)** lo mencionan: “Como la valoración y cuantificación entre la cantidad de recursos que ofrece la aplicación, y su respuesta en relación con el tiempo de resolución de las operaciones, como por el número de recursos que ofrece”.

### **Indicadores de la dimensión N° 02:**

#### **Indicador N° 01: Tiempo**

Para **ISO 25000 (2012c, Párrafo 3)** tomando en consideración que:

Es el comportamiento temporal; y el grado de tiempos de respuesta, y procesamiento y de las tasas de rendimiento de un producto o sistema al realizar sus funciones para cumplir con los requisitos. Esta descripción enfatiza las oportunidades de respuestas oportunas en intervalos de tiempo de operaciones en el software.

Para **Martínez y Martín (2016, p. 33)** lo describe como:

Hace referencia, a la empleabilidad de tiempo de respuestas y procesamientos necesarios para ejecutar una acción en el software; en otras palabras, el intervalo de tiempo para resolver una tarea de acuerdo a

las preferencias o requerimientos del usuario tomando en consideración sus necesidades e intereses.

### **Indicador N° 02: Esfuerzo Humano:**

Para **ISO (2018, párrafo 3)** lo enfatiza como:

A las experiencias del usuario, tomando las percepciones y su respuestas, que resultan del uso normal y/o anticipado de un sistema, producto o servicio. Es decir, el grado de participación del usuario en relación al manejo del software.

Para **Mejía, Bravo y Montoya (2013)** dan un perspectiva mas organizacional, mencionando en:

Integra las complejidades y agregados, tanto: culturales como espirituales, y productivos como lúdicos; es necesario, plantear una visión más humanista, que centre estas actividades en el quehacer ontológico de las personas, el diseño de acciones se debe especializar en la motivación del usuario durante la tarea, que de la sofisticación de evento propio de los programas.

### **DIMENSIÓN N° 03: Satisfacción**

Para **ISO (2011, párrafo 4)** describe como:

El grado en el que se satisfacen las necesidades del usuario cuando un producto o sistema se utiliza en un contexto de uso específico". Este atributo de calidad enfatiza en resolver las necesidades del usuario respondiendo a determinadas tareas, debe ajustarse a sus posibilidades ergonómicas.

Para **Sotelo (2016, p. 08)** lo describe como:

La opinión de los usuarios, sobre la satisfacción o insatisfacción, que deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye, y una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas. Es por lo tanto que debe propiciar un desarrollo y mejora gradual.

### **Indicadores de la dimensión N° 03**

#### **Indicador N° 01: Utilidad**

Para **ISO (2011, párrafo 4)** lo define como:

El grado en el que un usuario está satisfecho con su logro percibido de objetivos pragmáticos, incluidos los resultados del uso y las consecuencias del uso. Es decir el logro de las tareas es una característica para que el usuario lo perciba útil al software.

Para **Vicher (2012)** lo describe como:

Las potencialidades enfocadas a la mejora o resolutivas de una situación, lo mismo que por los efectos que conlleva si dimensionamos la base que sustenta su existencia y funciones, y sus medios de actuación. Además este factor es el que marco el éxito o fracaso de la propuesta del producto partiendo desde una perspectiva global.

#### **Indicador N° 02: Confianza.**

Para **ISO (2011, párrafo 4)** lo define como:

El grado en el que un usuario u otra parte interesada tienen confianza sobre un producto o sistema en relación a su comportamiento previsto. En este punto se enfatiza la fidelidad que puede dar el usuario al software en responder a sus requisitos.

Para **Mera (2015)** lo escribe

Cuando hablamos de confianza es el grado de predisposición que tienen las personas para el uso o manejo de un producto, tomando en consideración ciertos estándares denominados pruebas de calidad. También depende de situaciones subjetivas de acuerdo a la experiencia previa y uso que se vino desarrollando.

**Indicador N° 03: Placer.**

Para **ISO (2011, párrafo 4)** lo define como:

El grado en el que un usuario obtiene placer, al satisfacer sus necesidades personales implicando la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y provocar recuerdos agradables. En esta parte aborda el objetivo interactivo del software en proporcionarle experiencias significativas durante su manejo, para resolver un problema.

Para **Valdes (2013, párrafo 04)** desde la perspectiva de satisfacción se puede mencionar:

El placer es generado, cuando la atención se transforma en un hábito y requisito adquirido en una rutina del usuario, acerca de un determinado producto o servicio; de acuerdo a una cualidad o patrón el cual, le permite formar un lazo subjetivo para usarlo generándole beneficios.

## **DIMENSIONES DE LA VARIABLE N° 02:**

### **DIMENSIÓN 01: La Comunidad**

Para la **OMT (2019b, p. 06)** menciona:

Para la organización turística, la comunidad local es una de las partes interesadas y pertinentes, es por lo tanto que participa en la toma de decisiones sobre el destino para formular estrategias coherentes con visión colectiva; permitiendo la competitividad y sostenibilidad, se considera un elemento clave del ente gestor.

Para **Terry (2012)** lo describe: “Como el lugar en donde los miembros integrantes establecen un conjunto de interacciones sustentadas, en la cultura, los valores, las tradiciones y creencias, elementos que constituyen a un factor de unidad e impulso de desarrollo”.

Para **Elvira (2014, p.69)** lo menciona:

Es la expresión natural de coexistencia, formando rutinas, aprendiendo y practicando hábitos; expresado en: grupos sociales diversos como como familias opuestas, etnias, credos religiosos. La sociabilidad en la comunidad: comprende cualquier tipo de celebración, sea tradicional o moderna, religiosa o civil, y su propia forma de organización.

### **Indicadores de la dimensión N° 01:**

#### **Indicador N° 01: La competitividad.**

Según la **OMT (2019b, p. 13)** menciona sobre la competitividad que:

Es la facultad del destino de usar con efectividad sus recursos naturales, culturales, humanos, antrópicos y financieros para elaborar y promocionar

productos y servicios turísticos de calidad, innovadores, éticos y llamativos, cuyo objetivo es el crecimiento sostenible dentro de un macroproyecto comunitario y sus metas estratégicas definidas (...).

Según **Garín y Moral (2016)** mencionan que:

Son los recursos básicos que constituyen los atractivos de un destino, los cuales no se agotan por el uso. Además de involucrar la ventaja comparativa (el clima, el paisaje, la flora, la fauna, etc.) como la ventaja competitiva (la infraestructura turística, festivales y eventos, la calidad de la gestión, las competencias y habilidades de los trabajadores, la política del gobierno), siendo importantes y tenidos en cuenta por cualquier modelo de competitividad de los destinos turísticos.

#### **Indicador N° 02: La Sostenibilidad.**

Según la **OMT (2019b, p. 14)** describe la sostenibilidad como:

(...) Una planificación y de gestión oportuna, enfatizando la conservación del desarrollo económico y bajo lineamientos medioambientales, sociales y culturales en el destino; así como la expresión sin variación de la autenticidad, los recursos y las características que le hicieron atrayente (...). Se considera una serie de elementos participantes en el entorno del destino turístico cuya conservación garantiza su viabilidad a través del tiempo.

Según **Orgaz (2013, p. 30)** menciona sobre la sostenibilidad turística:

El turismo sostenible, hace referencia a una forma de turismo que busca la satisfacción de las necesidades actuales de los turistas, la industria turística



y las comunidades locales, sin comprometer la capacidad de satisfacer las necesidades de las generaciones futuras.

No existe sostenibilidad si no viene dada de una manera integral, teniendo en cuenta diferentes aspectos y agentes implicados; es decir, la sostenibilidad no se centra sólo en la protección del medio ambiente, sino también en una eficiencia económica, una equidad social y en la viabilidad a largo plazo de todas ellas.

## **DIMENSIÓN 02: El Servicio Turístico.**

Para **Panosso y Lohmann (2012, 245)** mencionan:

Comprende las estructuras físicas entre construcciones, instalaciones y sus espacios para la comodidad, importantes para el desarrollo turístico. Los elementos conformados en la práctica son: Transporte, medios de hospedaje, alimentación, etc. Esta comprendida por la gama de elementos que facilitan el acceso al destino turístico, incluyendo la gama de bienes y servicios que inducen al turista a vivir experiencias significativas durante su estancia.

Para la **Escuela de Administración y Negocios [ESAN] (2016)**, lo mencionan:

Hablar de servicios turísticos nos lleva a una cadena de servicios, que van desde la información acerca del destino turístico, a visitar las reservas de pasajes, el alojamiento, la alimentación, el transporte, las visitas guiadas, el retorno, el servicio posventa, entre otros conexos.

La marca de un destino turístico es más que el producto turístico en sí mismo. Es aquello que lo identifica y a la vez lo diferencia de otros destinos. La imagen de marca, en turismo contiene una serie combinada de diferentes atributos tangibles e intangibles. Arena blanca y playa son

tangibles; pero el turista no busca solo eso, también busca confort y sabores agradables, etc.

## **Indicadores de la dimensión 02:**

### **Indicador N° 01: El Transporte:**

Para **Panosso y Lohmann (2012, p. 245)** mencionan:

Involucra todos los servicios de traslado al destino y dentro de la región turística; involucrando el alquiler de movildades, teleférico, etc. También comprende los servicios de equipamiento, autobuses, cruceros, barcos, arrendadoras de automóviles, aeropuertos, carreteras, la infraestructura urbanística y de destino al lugar de atracción. El servicio de transporte es un elemento importante, ya que facilita el acceso a los destinos que desea visitar el turista.

Para **Valencia (2016, p. 288)** lo describe:

El transporte en el turismo cumple principalmente dos funciones. La primera se refiere al transporte como servicio de tránsito; es decir, el transporte es visto como mecanismo utilitario que permite el desplazamiento de turistas y de personas con otros fines, desde una región de origen a una región destino. En este caso, la satisfacción del turista está relacionada con el coste y con el tiempo de viaje, aunque el modo de transporte no posee un valor intrínseco por sí mismo. La segunda función se refiere al transporte como atracción turística, donde permite un desplazamiento y a su vez es la base de una experiencia turística.

### **Indicador N° 02: El Hospedaje.**

Para **Panosso y Lohmann (2012, p. 245)** lo describen como:

El equipamiento e infraestructura que abarca: Los hoteles, albergues, pensiones, posadas, áreas para acampar, hospedajes, etc. También se generan otros servicios complementarios: Áreas de ocio, saunas, instalaciones, etc. Los servicios de alojamiento involucran los lugares en donde pernoctará el turista, las actividades complementarias garantizan una mejor experiencia durante su visita.

Para **Ludeña (2016, p. 81)** lo describe como:

Se entiende por alojamiento turístico, al conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

### **Indicador N° 03: Alimentación y Bebidas.**

Para **Panosso y Lohmann (2012, p. 246)** mencionan:

Son los servicios involucrados para saciar el hambre o la sed, además que mediante la oferta los lugares deben cumplir con las características de ser acogedores y agradables a las personas; involucrando aspectos subjetivos de la cultura y tradición, con la finalidad de superar las expectativas del visitante. Es por lo tanto que los turistas buscan nuevas experiencias subjetivas cuando eligen servicios de alimentación o bebidas.

Para **Ludeña (2016, p. 81)** lo describe como: “Todos los establecimientos que de modo habitual y mediante un precio proporcionan comidas y/o bebidas con o sin otros servicios de carácter complementario”.

### **VARIABLE N° 03: El Entorno o Patrimonio Cultural – Natural.**

Por su parte **Olivera (2011, p. 664)** en el aspecto del patrimonio cultural lo describe:

Comprender tradiciones o expresiones vivas heredadas de nuestros antepasados y transmitidas a nuestros descendientes, como: tradiciones orales; artes del espectáculo; usos sociales; rituales; actos festivos; conocimientos y prácticas relativos a la naturaleza, y al universo; y saberes y técnicas vinculadas a la artesanía tradicional. El patrimonio cultural aborda las manifestaciones subjetivas de una sociedad que trascienden en el tiempo y es representación de su identidad local.

Mientras que en entorno o patrimonio natural “es la asociación de elementos físicos y riquezas naturales o ambientales, cuya herencia trasciende de generación en generación a nivel social, y concediéndoles un valor único”. (ILAM, 2016, párrafo 2)

Para **Troitiño (2016, p. 12)** lo describe:

El turismo ofrece oportunidades de intercambio cultural y de experiencias vitales, debiendo ser también una fuerza positiva para la conservación y un factor de desarrollo. El patrimonio es sin duda, un atractivo turístico y por medio del turismo, debe aportar beneficios a la comunidad receptora de visitantes. En este marco se planteaba la necesidad de diálogo y alianzas entre los intereses de la conservación del patrimonio cultural y los del sector turístico.

**Indicadores de la Variable N° 03:**

**Indicador N° 01: Patrimonio Cultural:**

Para la **UNESCO (2016, p. 04)** menciona:

Son las estructuras monumentales: de índole arquitectónico, esculturas o pinturas significativas, etc.; los grupos: conjunto de estructuras, aisladas o agrupadas, cuya construcción, unidad y unión en el paisaje les otorgue una importancia universal; los lugares: obras únicas o en grupo del ser humano.

Unesco agrupa todas las manifestaciones dejadas por los seres humanos a través del tiempo y que generan expectativa en el turista.

Para **Soro y Gonzáles (2017, p. 08)** mencionan sobre el patrimonio cultural:

Que es la manifestación tangible e intangible, representando una importancia única y relevante construida por el hombre; destacando en el aspecto material: edicios, monumentos, objetos, ropa, obras de arte, libros, máquinas, ciudades históricas o yacimientos arqueológicos; en lo inmaterial resaltamos: prácticas humanas, representación de la cosmovisión, conocimientos, habilidades integrando los objetos y los espacios culturales que los acompañan, el sistema de comunicación, tradiciones orales, las artes escenicas, las prácticas sociales, la artesanía y tradición.

#### **Indicador N° 02: Patrimonio Natural:**

Para la **UNESCO (2016, p. 04)** menciona:

Son las manifestaciones de la naturaleza constituidas por la geografía o los seres vivos, o conjuntos de ellos cuyo valor es universal y significativo desde la perspectiva científica y de la belleza. Las estructuras geológicas y fisiográficas, y las regiones naturales para el hábitat de la diversidad animal y vegetal que son amenazadas, tienen una importancia universal - excepcional desde el punto de vista científico y conservacionista. Las formaciones naturales o geográficas cuyo significado y valor han sido formadas por los seres humanos debido a una característica en particular.

Para **Amaiquema (2015, p. 43)** mencionan sobre el patrimonio natural:

Las formaciones geológicas o fisiológicas, y las zonas estrictamente delimitadas constituyendo él hábitat de especies de animales y vegetales amenazados, que tienen un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia o de la conservación.

**Tabla N° 01:** Operacionalización de las variables sistema web y gestión del destino turístico.

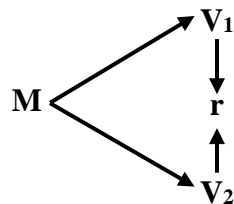
| Variables  | Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones        | Indicadores   | Escala de Medición   |
|--|--|---|--------------------|---|--|
| <b>V1:<br/>SISTEMA<br/>WEB</b>                           | Para ISO (2011) menciona<br><br>Es el grado de que cada usuario pueda: Utilizar un producto o sistema para satisfacer sus necesidades; lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia, ausencia de riesgo y satisfacción en contextos de uso determinado. Se clasifican en cinco características: Efectividad, eficiencia, satisfacción, ausencia de riesgo y cobertura del contexto. | La variable 2 “Sistema Web” se mide a través de un cuestionario que contiene 15 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización del mismo                   | Eficacia           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exactitud</li> <li>• Completitud</li> </ul>                        | <p><b>Usa la escala de Likert</b></p> <p>Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M (2014)</p> <p><b>ORDINAL</b></p> <p>Mantienen un orden de mayor a menor (p.215).</p> |
|  |  |   | Eficiencia         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo.</li> <li>• Esfuerzo humano</li> </ul>                      |  |
|  |  |   | Satisfacción       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilidad</li> <li>• Confianza</li> <li>• Placer</li> </ul>         |  |
| <b>V2:<br/>GESTIÓN<br/>DEL<br/>DESTINO<br/>TURÍSTICO</b> | Para OMT (2019b) menciona:<br><br>La gestión de destinos responsable y sostenible debe conllevar un proceso que aborde, con eficacia y armonía, las interacciones entre los visitantes, la industria que les presta los servicios, la comunidad que los aloja y el entorno en el sentido más amplio (recursos naturales y culturales   | La variable 1 “Gestión del destino turístico” se mide a través de un cuestionario que contiene 15 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización del mismo | Comunidad          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitividad</li> <li>• Sostenibilidad</li> </ul>                | <p><b>INTERVALOS</b></p> <p>Se establecen intervalos iguales en la medición (p.216).</p>   |
|  |  |   | Servicio Turístico | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte</li> <li>• Hospedaje</li> <li>• Alimentación</li> </ul> |  |
|  |  |   | Entorno            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natural</li> <li>• Cultural</li> </ul>                             |  |

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.3. Tipo y nivel de la Investigación:

Según su objetivo o finalidad esta investigación es de **tipo aplicada**. Tomando en cuenta lo mencionado por Behar (2012) “No se enfoca al trabajo de teorías sino esta tipología se caracteriza por su aplicación inmediata. Partiendo de lo fundamental la investigación aplicada busca el desarrollo de la teoría en entornos específicos. Enfocada en la solución de problemáticas y el beneficio a los individuos mediante resultados inmediatos” (p.20). Por lo tanto, a través de los conocimientos adquiridos, se aplicarán para solucionar problemáticas de un entorno específico.

Según el nivel o profundidad de la investigación es **correlacional - causal**. Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “los estudios correlacionales tienen como finalidad identificar la relación o nivel de asociación existente entre dos o más variables, categorías o conceptos en una muestra o contexto en particular; mediante un patrón predecible para un grupo de población” (p. 93). Y de esta manera, en esta investigación se medirá el grado de asociación de estas dos variables.



**Donde:**

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Diseño Web bajo plataforma móvil

V<sub>2</sub> = Gestión Turística

r = Correlación entre dos variables

### 3.4. Diseño de la Investigación:

La presente investigación es de diseño **no experimental**, porque para Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el desarrollo de una investigación no experimental, no

pretende obtener resultados modificando la realidad por el investigador, sino se observan tal como se manifiestan. En la investigación no experimental las variables independientes se desarrollan de forma natural evitando la manipulación, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, incluso los efectos producidos” (p. 152). De esta forma se estará observando el grado de relación de las dos variables, no manipulándolas.

También la investigación es **transversal**, porque para Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Su objetivo es que en un momento dado se analiza y describe las variables y el grado de relación. Es decir, se hará la evaluación en un momento de la investigación”.

### **3.5. Población y Muestra de Estudio:**

#### **3.5.1. Población:**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “es el universo de todos los casos que posee especificaciones determinadas” (p. 174). En este proyecto, la población lo conformarán los turistas que visitaron la provincia de Otuzco, durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2021.

Lamentablemente el Estado de Emergencia promulgada por el gobierno, a causa de la pandemia por la COVID-19, mermó la afluencia de turistas a la provincia, ocasionando que no se pueda extender una población turística amplia para la presente investigación; según la MPO durante los meses de julio, agosto y septiembre; identificó la visita de 40 turistas que representó la población para el presente trabajo.

Otro motivo de seleccionar la población de 40 turistas propuesta por la MPO, es que durante su visita a la provincia, ellos experimentaron e interactuaron con los elementos que conforman la gestión del destino turístico propuestos por la OMT, como son: la comunidad, el servicio turístico y el entorno patrimonial – natural; permitiendo que



otorguen información actualizada y fidedigna de su experiencia turística, y favorecer una medición más exacta por parte de los instrumentos.

### **3.5.2. Muestra:**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la muestra pertenece al subgrupo de la población esencialmente. En otras palabras representa al subgrupo de elementos pertenecientes a este grupo principal con características definidas denominadas población” (p. 175).

El método de muestreo según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es muestreo no probabilístico el cual dependiendo del proceso de toma de decisiones del investigador, obedeciendo a criterios de la investigación (p. 176). Partiendo de lo descrito en el subtítulo 3.5.1, se usó el muestreo no probabilístico, seleccionando a la misma cantidad de la población, que fueron **40 personas**.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

### **3.6.1. Técnica:**

La técnica que se empleará en esta investigación es **la observación y la encuesta**. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 158) “la encuesta debe estar dirigida al público objetivo con el propósito de recolectar información pertinente con base en los conocimientos que posee la muestra frente al tema.”

### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “un instrumento de medición o de recolección de datos es un medio que utiliza el investigador para obtener los datos o información de las variables estudiadas”. (p. 199)

Se utilizará como instrumento de recolección de datos un cuestionario con preguntas cerradas ordinales a escala de Lickert, Hernández, Fernández y Baptista (2014) “señala que está conformado por un conglomerado de preguntas ordenadas y basadas en la obtención de información importante para la investigación” (p.217).

Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista menciona que: “todo instrumento de medición debe cumplir con tres cualidades: validez, confiabilidad y objetividad”. Es que por lo tanto el cuestionario ha sido sometido a tres pruebas: Validez, confiabilidad y constructo.

### Validez de Contenido:

Sobre la validez de contenido, según Hernández, Fernández y Baptista. (2014), señalan que: la validez del contenido se define como el grado o nivel en que un instrumento determina la variable que se pretende valorar” (p. 200).

Para cumplir este requisito se desarrolló el procedimiento de **Juicio de Expertos**, recurriendo a dos especialistas: Un metodólogo y un temático para que evalúen la relevancia, claridad y pertinencia de las preguntas; brindando sugerencias de mejora. Después de ello, a través del **Certificado de Validez de Contenido**, aprobaron su aplicabilidad. Los expertos se detallan a continuación:

**Tabla N° 02:**

Validez de contenido de juicio de expertos del instrumento para las variables: Sistema web y gestión del destino turístico.

| N° | Grado Académico | Nombres y Apellidos              | DNI      | Asignación | Dictamen  |
|----|-----------------|----------------------------------|----------|------------|-----------|
| 1  | Magister        | Rosani Evelinda Zavaleta Aguilar | 45297242 | Metodólogo | Aplicable |
| 2  | Magister        | José Luis Peralta Luján          | 42054630 | Temático   | Aplicable |

**Fuente:** Certificado de validez de contenido de instrumento, anexo 04

### **Confiabilidad o criterio:**

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) menciona sobre la confiabilidad que: “Es el grado de aplicación repetida a los individuos o grupo de estudio obteniendo, obteniendo similares o los mismos resultados”

También Hernández, Fernández y Baptista. (2014) describen: “para calcular la confiabilidad, se usa distintas fórmulas que arrojan estos procesos”. Los parámetros de medición comprenden de entre 0 y 1

### **Tabla N° 03:**

Rangos de coeficientes de Alfa de Cronbach:

| <b>Coeficientes</b> | <b>Relación</b> |
|---------------------|-----------------|
| 0.00 a 0.20         | Muy baja        |
| 0.20 a 0.40         | Baja o ligera   |
| 0.40 a 0.60         | Moderada        |
| 0.60 a 0.80         | Marcada         |
| 0.80 a 1.00         | Muy alta        |

Fuente: Valderrama (2017)

En nuestra investigación se desarrolló una **prueba piloto** de un subgrupo de la muestra, de 15 individuos, aplicando el **coeficiente de Alfa de Cronbach** y usando el software spss v. 25 para su procesamiento, Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla N° 04:**

Escala: Fiabilidad del instrumento en las dos variables: Sistema web y gestión del destino turístico.

**Resumen de procesamiento de datos**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 15 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 15 | 100,0 |

## Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,932             | 28             |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El coeficiente obtenido para las dos variables sistema web y gestión del destino turístico es de 0,932 y de acuerdo con Valderrama se considera muy alta en confiabilidad, cuyas preguntas propuestas responden a las variables de estudio.

**Tabla N° 05:**

Escala: Fiabilidad del instrumento en la variable: Sistema web.

**Resumen de procesamiento de datos**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 15 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 15 | 100,0 |

## Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,867             | 14             |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El coeficiente obtenido para la variables sistema web es de 0,862 y de acuerdo con Valderrama se considera muy alta en confiabilidad, cuyas preguntas propuestas responden a la variable de estudio 1.

**Tabla N° 06:**

Escala: Fiabilidad del instrumento en la variable: Gestión del destino turístico.

**Resumen de procesamiento de datos**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 15 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 15 | 100,0 |

## Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,886             | 14             |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El coeficiente obtenido para la variables sistema web es de 0,886 y de acuerdo con Valderrama se considera muy alta en confiabilidad, cuyas preguntas propuestas responden a la variable de estudio 2.

**Constructo:**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan sobre la validez de constructo: “explica cómo las mediciones del concepto o variable se relacionan de forma congruente con otras mediciones relacionados teóricamente”. Para confirmar la validez de constructo usamos la r de pearson, en una prueba piloto de 15 participantes, a continuación se muestra una muestra de la tabla generada con el software SPSS v. 25 cuyas valores significantes son mayores que 0, comprobándose la validez de constructo.

**Tabla N° 07:** Parte de la tabla de Correlación R de Pearson, para medir la validez de constructo del instrumento de las primeras 10 preguntas del instrumento a una prueba piloto de 15 personas.

|     |                        | P1                 | P2                 | P3                | P4                 | P5                 | P6     | P7                 | P8                 | P9                 | P10               |
|-----|------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| P1  | Correlación de Pearson | 1                  | 0.133              | ,568 <sup>*</sup> | 0.098              | 0.083              | 0.417  | 0.483              | 0.449              | ,790 <sup>**</sup> | 0.189             |
|     | Sig. (bilateral)       |                    | 0.637              | 0.027             | 0.728              | 0.768              | 0.122  | 0.068              | 0.093              | 0.000              | 0.500             |
|     | N                      | 15                 | 15                 | 15                | 15                 | 15                 | 15     | 15                 | 15                 | 15                 | 15                |
| P2  | Correlación de Pearson | 0.133              | 1                  | 0.393             | ,673 <sup>**</sup> | ,703 <sup>**</sup> | -0.075 | 0.401              | 0.316              | -0.051             | 0.051             |
|     | Sig. (bilateral)       | 0.637              |                    | 0.147             | 0.006              | 0.003              | 0.790  | 0.139              | 0.252              | 0.856              | 0.856             |
|     | N                      | 15                 | 15                 | 15                | 15                 | 15                 | 15     | 15                 | 15                 | 15                 | 15                |
| P3  | Correlación de Pearson | ,568 <sup>*</sup>  | 0.393              | 1                 | 0.265              | 0.271              | 0.434  | 0.484              | 0.477              | 0.388              | ,543 <sup>*</sup> |
|     | Sig. (bilateral)       | 0.027              | 0.147              |                   | 0.340              | 0.329              | 0.106  | 0.067              | 0.072              | 0.153              | 0.037             |
|     | N                      | 15                 | 15                 | 15                | 15                 | 15                 | 15     | 15                 | 15                 | 15                 | 15                |
| P4  | Correlación de Pearson | 0.098              | ,673 <sup>**</sup> | 0.265             | 1                  | ,530 <sup>*</sup>  | -0.059 | 0.137              | -0.067             | -0.285             | -0.241            |
|     | Sig. (bilateral)       | 0.728              | 0.006              | 0.340             |                    | 0.042              | 0.836  | 0.627              | 0.811              | 0.303              | 0.387             |
|     | N                      | 15                 | 15                 | 15                | 15                 | 15                 | 15     | 15                 | 15                 | 15                 | 15                |
| P5  | Correlación de Pearson | 0.083              | ,703 <sup>**</sup> | 0.271             | ,530 <sup>*</sup>  | 1                  | 0.124  | ,565 <sup>*</sup>  | 0.477              | -0.155             | 0.000             |
|     | Sig. (bilateral)       | 0.768              | 0.003              | 0.329             | 0.042              |                    | 0.659  | 0.028              | 0.072              | 0.581              | 1.000             |
|     | N                      | 15                 | 15                 | 15                | 15                 | 15                 | 15     | 15                 | 15                 | 15                 | 15                |
| P6  | Correlación de Pearson | 0.417              | -0.075             | 0.434             | -0.059             | 0.124              | 1      | 0.401              | 0.158              | 0.436              | 0.257             |
|     | Sig. (bilateral)       | 0.122              | 0.790              | 0.106             | 0.836              | 0.659              |        | 0.139              | 0.574              | 0.104              | 0.356             |
|     | N                      | 15                 | 15                 | 15                | 15                 | 15                 | 15     | 15                 | 15                 | 15                 | 15                |
| P7  | Correlación de Pearson | 0.483              | 0.401              | 0.484             | 0.137              | ,565 <sup>*</sup>  | 0.401  | 1                  | ,646 <sup>**</sup> | ,540 <sup>*</sup>  | 0.360             |
|     | Sig. (bilateral)       | 0.068              | 0.139              | 0.067             | 0.627              | 0.028              | 0.139  |                    | 0.009              | 0.038              | 0.187             |
|     | N                      | 15                 | 15                 | 15                | 15                 | 15                 | 15     | 15                 | 15                 | 15                 | 15                |
| P8  | Correlación de Pearson | 0.449              | 0.316              | 0.477             | -0.067             | 0.477              | 0.158  | ,646 <sup>**</sup> | 1                  | 0.503              | 0.473             |
|     | Sig. (bilateral)       | 0.093              | 0.252              | 0.072             | 0.811              | 0.072              | 0.574  | 0.009              |                    | 0.056              | 0.075             |
|     | N                      | 15                 | 15                 | 15                | 15                 | 15                 | 15     | 15                 | 15                 | 15                 | 15                |
| P9  | Correlación de Pearson | ,790 <sup>**</sup> | -0.051             | 0.388             | -0.285             | -0.155             | 0.436  | ,540 <sup>*</sup>  | 0.503              | 1                  | 0.385             |
|     | Sig. (bilateral)       | 0.000              | 0.856              | 0.153             | 0.303              | 0.581              | 0.104  | 0.038              | 0.056              |                    | 0.157             |
|     | N                      | 15                 | 15                 | 15                | 15                 | 15                 | 15     | 15                 | 15                 | 15                 | 15                |
| P10 | Correlación de Pearson | 0.189              | 0.051              | ,543 <sup>*</sup> | -0.241             | 0.000              | 0.257  | 0.360              | 0.473              | 0.385              | 1                 |
|     | Sig. (bilateral)       | 0.500              | 0.856              | 0.037             | 0.387              | 1.000              | 0.356  | 0.187              | 0.075              | 0.157              |                   |
|     | N                      | 15                 | 15                 | 15                | 15                 | 15                 | 15     | 15                 | 15                 | 15                 | 15                |

### 3.7. Método de Análisis de Datos:

Para el análisis de datos se realizará con la técnica de la encuesta a través de un cuestionario previamente aprobada a juicios de expertos de 28 preguntas cerradas con escala de Likert – ordinal que se realizará a la muestra de 40 personas; cuyo análisis y procesamiento se ejecutarán en tres pasos:

**En estadística descriptiva**, los resultados se tabularán en una hoja de cálculo o software estadístico, para formar una matriz de datos en tablas de frecuencia y elaborar gráficos estadísticos en barras. También se utilizará la prueba Alfa de Cronbach para medir el coeficiente de viabilidad la encuesta que también será evaluado por juicio de expertos.

En **estadística inferencial** las variables se asumirán no paramétricas ya que son cualitativas; a la matriz de datos se desarrollará el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe una relación lineal entre las variables 1 y 2.

A través del Rho de Spearman, se toma las siguientes condiciones: Si la significancia es mayor al  $p = 0.05$  se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la nula; por el contrario si la significancia es menor que al  $p = 0.05$  se rechaza la nula y se acepta la alternativa. Se usará un programa estadístico para el desarrollo.

### 3.8. Aspectos éticos:

Nuestra investigación mantendrá los siguientes criterios éticos:

- La recolección de los datos estará sujeto a una muestra objetiva cuya información se ajustará a la veracidad.
- Durante la investigación los encuestados participarán con su propia autonomía y decisión; además de informarles con veracidad el motivo de dicha encuesta.
- Se mantendrá la confidencialidad de las personas encuestadas.
- Durante la presente investigación se cumplirá y respetará los acuerdos de la institución en donde se está realizando la investigación.
- La información obtenida de la investigación se mantendrá para fines académicos; no usándolo con otros propósitos.
- Toda la información expuesta en la presente tesis se encuentra sustentada en adecuada bibliografía utilizando las normas APA 7° edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo por variable e ítem:

La fuente de recopilación de datos es a través del cuestionario validado, para medir la asociación de las dos variables; en la parte descriptiva se presentará una tabla con 5 frecuencias que distribuye a los 40 encuestados según sus respuestas; además de incluir sus respectivas tablas de frecuencias.

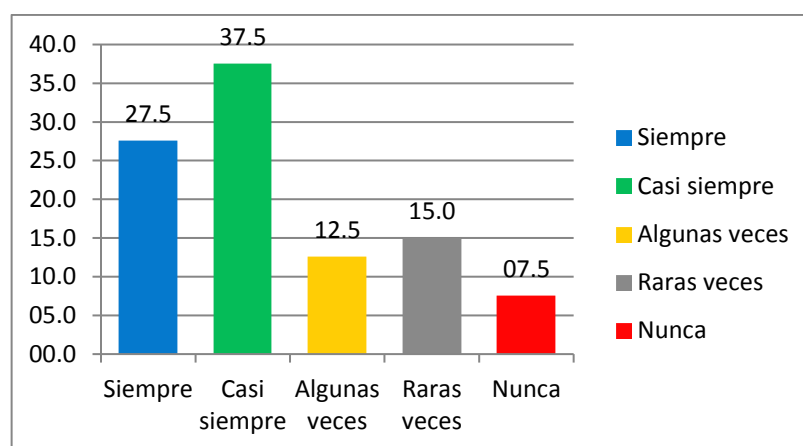
#### VARIABLE N° 01: Sistema Web:

**Ítem 01:** ¿Considera que la información presentada en el sistema web bajo plataforma móvil del destino o servicio turístico otuzcano es precisa?

**Tabla N° 08:** ¿Considera que la información presentada en el sistema web bajo plataforma móvil del destino o servicio turístico otuzcano es precisa?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 11         | 27.5       | 27.5              | 27.5                 |
|        | Casi siempre  | 15         | 37.5       | 37.5              | 65.0                 |
|        | Algunas veces | 05         | 12.5       | 12.5              | 77.5                 |
|        | Raras veces   | 06         | 15.0       | 15.0              | 92.5                 |
|        | Nunca         | 03         | 07.5       | 07.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 2:** ¿Considera que la información presentada en el sistema web bajo plataforma móvil del destino o servicio turístico otuzcano es precisa?



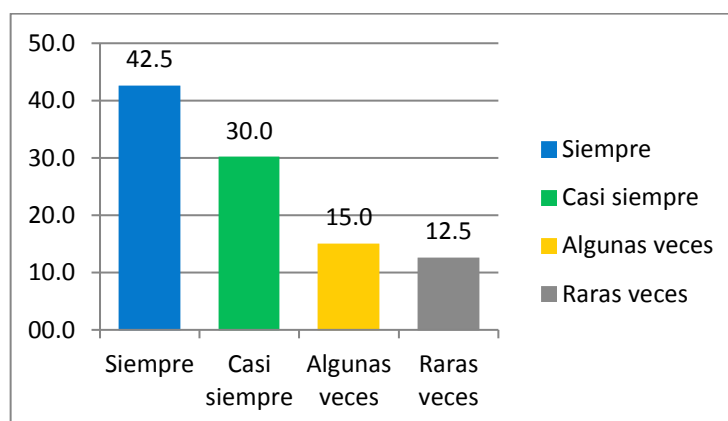
**Interpretación:** En la **tabla N° 09** y **figura N° 02** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 01**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 27,5 % eligieron **siempre**, un 37,5 % marcaron **casi siempre**, un 12,5 % respondieron **algunas veces**, un 15 % se inclinaron por **raras veces** y un 7,5 % seleccionaron **nunca**.

**Ítem N° 02:** ¿Considera que la información presentada en el sitio web bajo plataforma móvil sobre los servicios turísticos otuzcanos ofrecidos está actualizada con la entidad u organización?

**Tabla N° 09:** ¿Considera que la información presentada en el sitio web bajo plataforma móvil sobre los servicios turísticos otuzcanos ofrecidos está actualizada con la entidad u organización?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 17         | 42.5       | 42.5              | 42.5                 |
|        | Casi siempre  | 12         | 30.0       | 30.0              | 72.5                 |
|        | Algunas veces | 06         | 15.0       | 15.0              | 87.5                 |
|        | Raras veces   | 05         | 12.5       | 12.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 3:** ¿Considera que la información presentada en el sistema web bajo plataforma móvil sobre los servicios turísticos otuzcanos ofrecidos está actualizada con la entidad u organización?

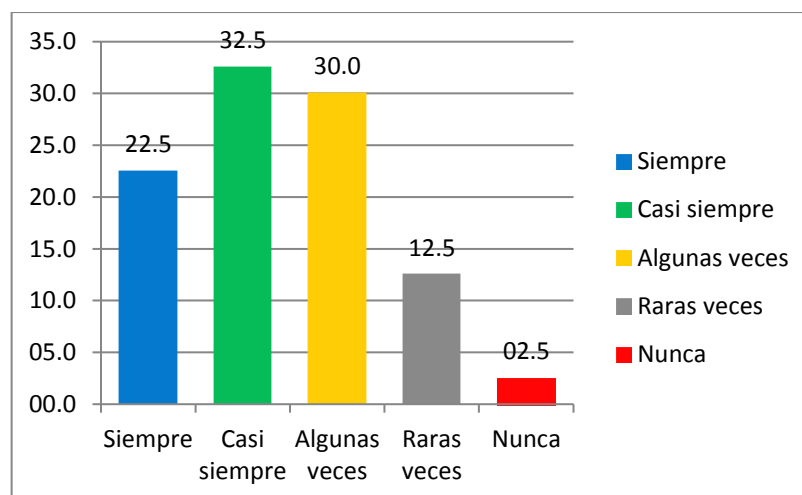
**Interpretación:** En la **tabla N° 10** y **figura N° 03** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 02**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 42,5 % eligieron **siempre**, un 30 % marcaron **casi siempre**, un 15 % respondieron **algunas veces** y un 12,5 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 03:** ¿Considera que al buscar una información de un servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, le complementa con información relacionada o similar?

**Tabla N° 10:** ¿Considera que al buscar una información de un servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, le complementa con información relacionada o similar?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 09         | 22.5       | 22.5              | 22.5                 |
|        | Casi siempre  | 13         | 32.5       | 32.5              | 55.0                 |
|        | Algunas veces | 12         | 30.0       | 30.0              | 85.0                 |
|        | Raras veces   | 05         | 12.5       | 12.5              | 97.5                 |
|        | Nunca         | 01         | 02.5       | 02.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 4:** ¿Considera que al buscar una información de un servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, le complementa con información relacionada o similar?

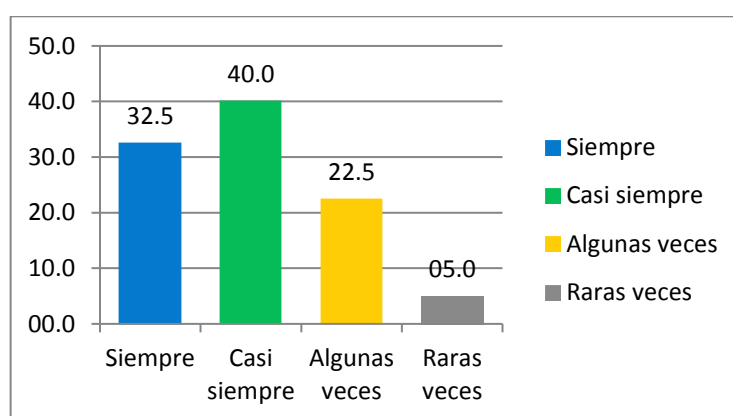
**Interpretación:** En la **tabla N° 11** y **figura N° 04** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 03**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 22,5 % eligieron **siempre**, un 32,5 % marcaron **casi siempre**, un 30 % respondieron **algunas veces**, un 12.5 % se inclinaron por **raras veces** y un 02.5 % seleccionaron **nunca**.

**Ítem N° 04:** ¿Considera que al encontrar la información del servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, también le proporciona información complementaria que le ayudan en sus decisiones y planificar su viaje?

**Tabla N° 11:** ¿Considera que al encontrar la información del servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, también le proporciona información complementaria que le ayudan en sus decisiones y planificar su viaje?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 13         | 32.5       | 32.5              | 32.5                 |
|        | Casi siempre  | 16         | 40.0       | 40.0              | 72.5                 |
|        | Algunas veces | 09         | 22.5       | 22.5              | 95.0                 |
|        | Raras veces   | 02         | 05.0       | 05.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 5:** ¿Considera que al encontrar la información del servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, también le proporciona información complementaria que le ayudan en sus decisiones y planificar su viaje?

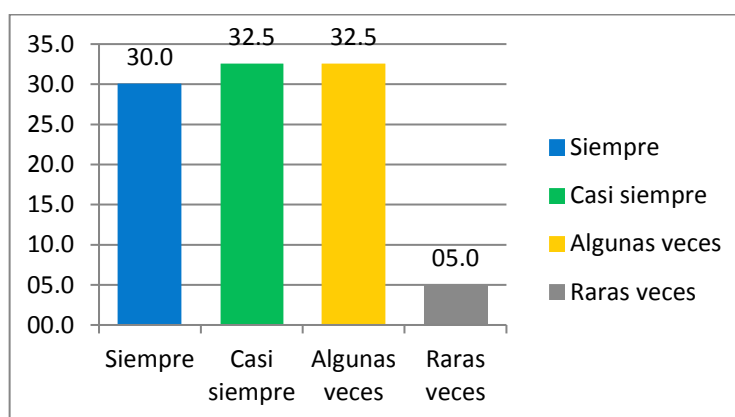
**Interpretación:** En la **tabla N° 12** y **figura N° 05** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 04**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 32,5 % eligieron **siempre**, un 40 % marcaron **casi siempre**, un 22.5 % respondieron **algunas veces** y un 5 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 05:** ¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil frente a una solicitud o tarea de la gestión turística es el apropiado?

**Tabla N° 12:** ¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil frente a una solicitud o tarea de la gestión turística es el apropiado?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 12         | 30.0       | 30.0              | 30.0                 |
|        | Casi siempre  | 13         | 32.5       | 32.5              | 62.5                 |
|        | Algunas veces | 13         | 32.5       | 32.5              | 95.0                 |
|        | Raras veces   | 02         | 05.0       | 05.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 6:** ¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil frente a una solicitud o tarea de la gestión turística es el apropiado?

**Interpretación:** En la **tabla N° 13** y **figura N° 06** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 05**, cuyos resultados fueron los siguientes:

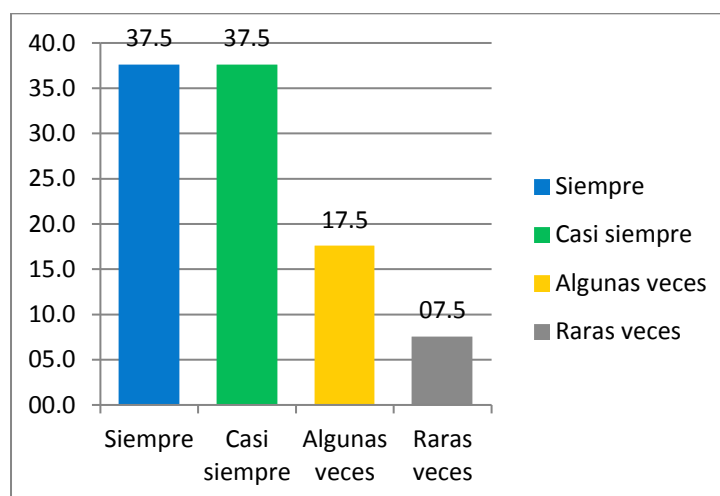
un 30 % eligieron **siempre**, un 32,5 % marcaron **casi siempre**, un 32.5 % respondieron **algunas veces** y un 5 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 06:** ¿Considera que la velocidad de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil para dirigirse a otra nueva tarea de gestión turística es el adecuado?

**Tabla N° 13:** ¿Considera que la velocidad de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil para dirigirse a otra nueva tarea de gestión turística es el adecuado?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 15         | 37.5       | 37.5              | 37.5                 |
|        | Casi siempre  | 15         | 37.5       | 37.5              | 75.0                 |
|        | Algunas veces | 07         | 17.5       | 17.5              | 92.5                 |
|        | Raras veces   | 03         | 07.5       | 07.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 7:** ¿Considera que la velocidad de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil para dirigirse a otra nueva tarea de gestión turística es el adecuado?

**Interpretación:** En la **tabla N° 14** y **figura N° 07** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 06**, cuyos resultados fueron los siguientes:

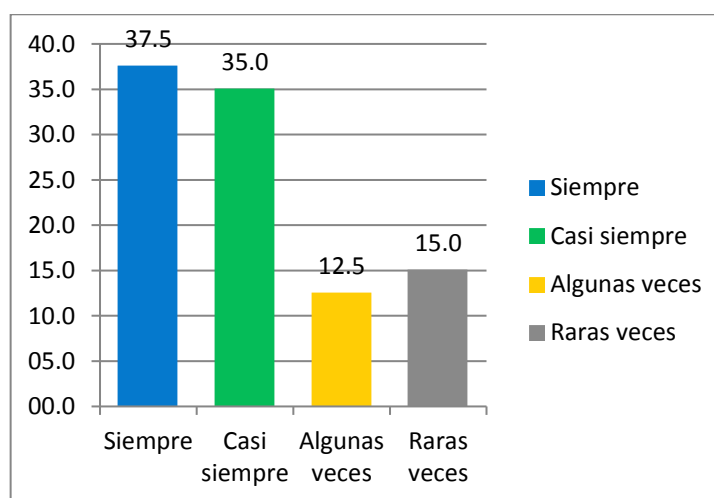
un 37,5 % eligieron **siempre**, un 37,5 % marcaron **casi siempre**, un 17,5 % respondieron **algunas veces** y un 17.5 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 07:** ¿Considera que la cantidad de acciones que realiza para hacer una tarea involucrada a la gestión turística, son apropiadas dentro del sistema web bajo plataforma móvil?

**Tabla N° 14:** ¿Considera que la cantidad de acciones que realiza para hacer una tarea involucrada a la gestión turística, son apropiadas dentro del sistema web bajo plataforma móvil?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 15         | 37.5       | 37.5              | 37.5                 |
|        | Casi siempre  | 14         | 35.0       | 35.0              | 72.5                 |
|        | Algunas veces | 05         | 12.5       | 12.5              | 85.0                 |
|        | Raras veces   | 06         | 15.0       | 15.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 8:** ¿Considera que la cantidad de acciones que realiza para hacer una tarea involucrada a la gestión turística, son apropiadas dentro del sistema web bajo plataforma móvil?

**Interpretación:** En la **tabla N° 15** y **figura N° 08** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 07**, cuyos resultados fueron los siguientes:

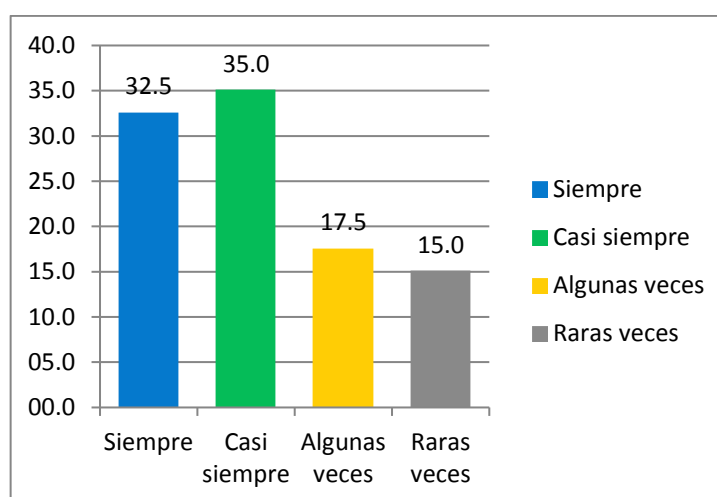
un 37,5 % eligieron **siempre**, un 35 % marcaron **casi siempre**, un 12.5 % respondieron **algunas veces** y un 15 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 08:** ¿Considera que la interfaz o presentación del sistema web bajo plataforma móvil es intuitiva para comprender su funcionamiento?

**Tabla N° 15:** ¿Considera que la interfaz o presentación del sistema web bajo plataforma móvil es intuitiva para comprender su funcionamiento?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 13         | 32.5       | 32.5              | 32.5                 |
|        | Casi siempre  | 14         | 35.0       | 35.0              | 67.5                 |
|        | Algunas veces | 07         | 17.5       | 17.5              | 85.0                 |
|        | Raras veces   | 06         | 15.0       | 15.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 9:** ¿Considera que la interfaz o presentación del sistema web bajo plataforma móvil es intuitiva para comprender su funcionamiento?

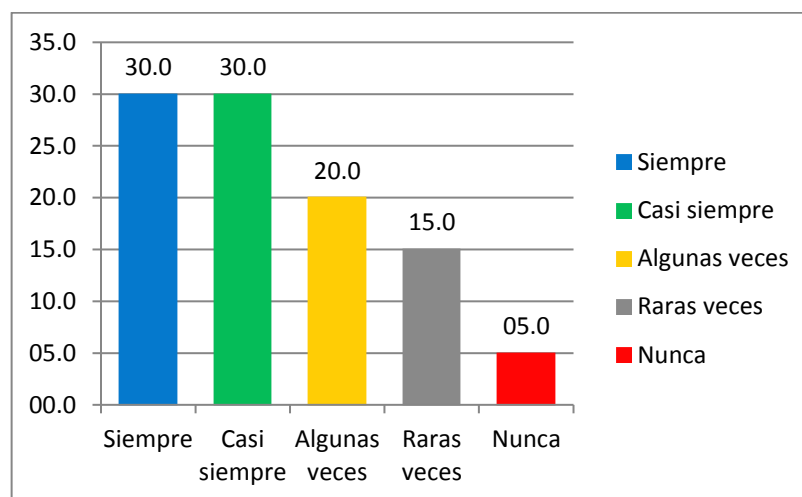
**Interpretación:** En la **tabla N° 16** y **figura N° 09** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 08**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 32,5 % eligieron **siempre**, un 35 % marcaron **casi siempre**, un 17.5 % respondieron **algunas veces** y un 15 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 09:** ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil le resuelve inquietudes o dudas, ayudándole en la planificación de su visita al destino turístico en Otuzco?

**Tabla N° 16:** ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil le resuelve inquietudes o dudas, ayudándole en la planificación de su visita al destino turístico en Otuzco?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 12         | 30.0       | 30.0              | 30.0                 |
|        | Casi siempre  | 12         | 30.0       | 30.0              | 60.0                 |
|        | Algunas veces | 08         | 20.0       | 20.0              | 80.0                 |
|        | Raras veces   | 06         | 15.0       | 15.0              | 95.0                 |
|        | Nunca         | 02         | 05.0       | 05.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 10:** ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil le resuelve inquietudes o dudas, ayudándole en la planificación de su visita al destino turístico en Otuzco?

**Interpretación:** En la **tabla N° 17** y **figura N° 09** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 09**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 30 % eligieron **siempre**, un 30 % marcaron **casi siempre**, un 20 % respondieron **algunas veces**, un 15 % se inclinaron por **raras veces** y un 05 % seleccionaron **nunca**.

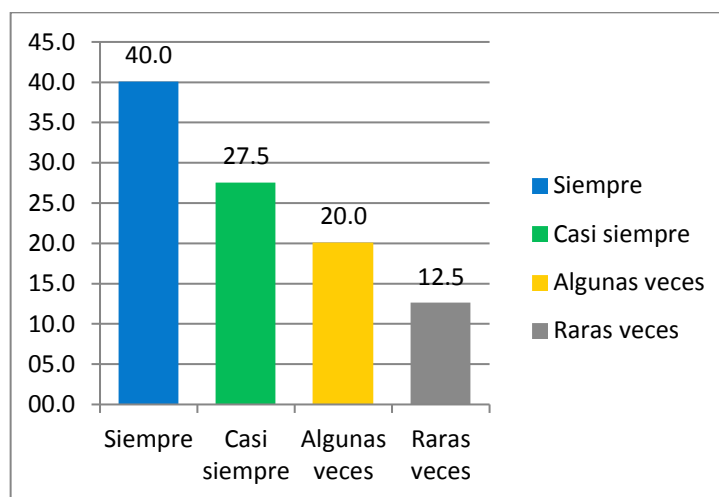


**Ítem N° 10:** ¿Considera que usando el sistema web bajo plataforma móvil, le ha permitido acceder a los servicios turísticos otuzcanos de forma oportuna?

**Tabla N° 17:** ¿Considera que usando el sistema web bajo plataforma móvil, le ha permitido acceder a los servicios turísticos otuzcanos de forma oportuna?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 16         | 40.0       | 40.0              | 40.0                 |
|        | Casi siempre  | 11         | 27.5       | 27.5              | 67.5                 |
|        | Algunas veces | 08         | 20.0       | 20.0              | 87.5                 |
|        | Raras veces   | 05         | 12.5       | 12.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 11:** ¿Considera que usando el sistema web bajo plataforma móvil, le ha permitido acceder a los servicios turísticos otuzcanos de forma oportuna?

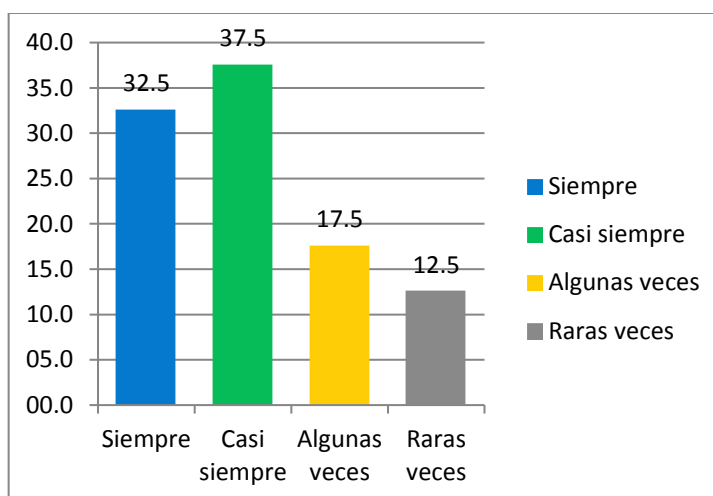
**Interpretación:** En la **tabla N° 18** y **figura N° 11** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 10**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 40 % eligieron **siempre**, un 27,5 % marcaron **casi siempre**, un 20 % respondieron **algunas veces** y un 12.5 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 11:** ¿Considera que emplearía el sitio web bajo plataforma móvil para el desarrollo de cualquier actividad turística en Otuzco?

**Tabla N° 18:** ¿Considera que emplearía el sitio web bajo plataforma móvil para el desarrollo de cualquier actividad turística en Otuzco?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 13         | 32.5       | 32.5              | 32.5                 |
|        | Casi siempre  | 15         | 37.5       | 37.5              | 70.0                 |
|        | Algunas veces | 07         | 17.5       | 17.5              | 87.5                 |
|        | Raras veces   | 05         | 12.5       | 12.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 12:** ¿Considera que emplearía el sitio web bajo plataforma móvil para el desarrollo de cualquier actividad turística en Otuzco?

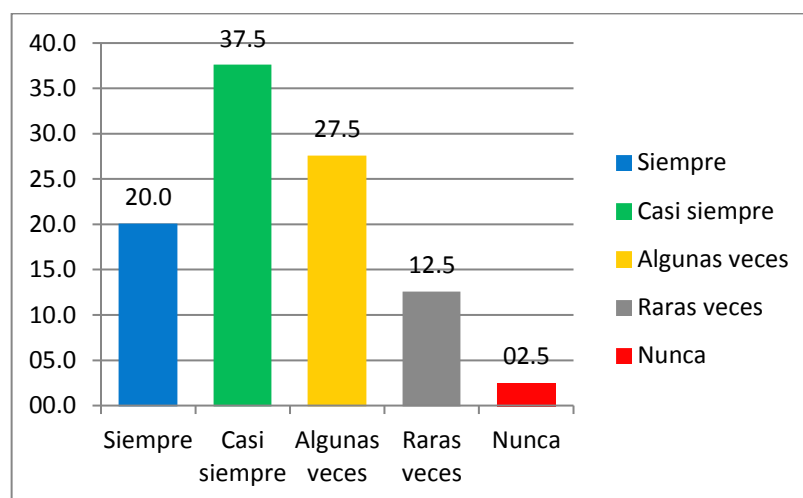
**Interpretación:** En la **tabla N° 19** y **figura N° 12** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 11**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 32,5 % eligieron **siempre**, un 37,5 % marcaron **casi siempre**, un 17.5 % respondieron **algunas veces** y un 12.5 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 12:** ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil se ajusta a sus requisitos y necesidades en lo relacionado a la actividad del destino turístico otuzcano?

**Tabla N° 19:** ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil se ajusta a sus requisitos y necesidades en lo relacionado a la actividad del destino turístico otuzcano?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 08         | 20.0       | 20.0              | 20.0                 |
|        | Casi siempre  | 15         | 37.5       | 37.5              | 57.5                 |
|        | Algunas veces | 11         | 27.5       | 27.5              | 85.0                 |
|        | Raras veces   | 05         | 12.5       | 12.5              | 97.5                 |
|        | Nunca         | 01         | 02.5       | 02.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 13:** ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil se ajusta a sus requisitos y necesidades en lo relacionado a la actividad del destino turístico otuzcano?

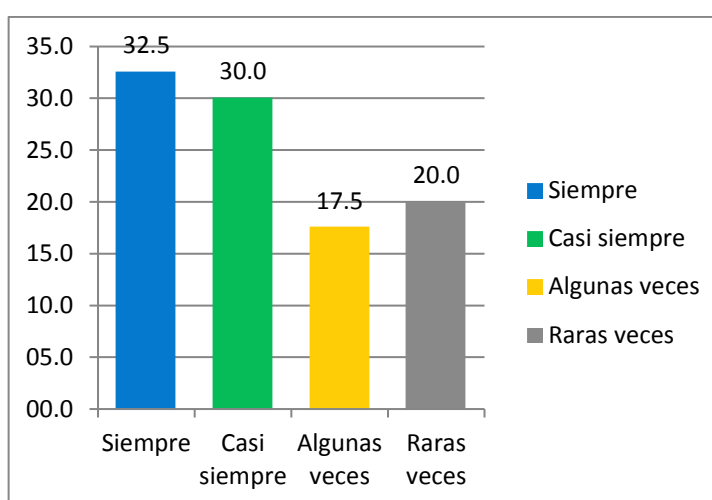
**Interpretación:** En la **tabla N° 20** y **figura N° 13** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 12**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 20 % eligieron **siempre**, un 37,5 % marcaron **casi siempre**, un 27.5 % respondieron **algunas veces**, un 12.5 % se inclinaron por **raras veces** y un 02.5 % seleccionaron **nunca**.

**Ítem N° 13:** ¿Considera que estaría motivado al manejar el sistema web bajo plataforma móvil, usando las herramientas y funciones en relación a la actividad turística otuzcana?

**Tabla N° 20:** ¿Considera que estaría motivado al manejar el sistema web bajo plataforma móvil, usando las herramientas y funciones en relación a la actividad turística otuzcana?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 13         | 32.5       | 32.5              | 32.5                 |
|        | Casi siempre  | 12         | 30.0       | 30.0              | 62.5                 |
|        | Algunas veces | 07         | 17.5       | 17.5              | 80.0                 |
|        | Raras veces   | 08         | 20.0       | 20.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 14:** ¿Considera que estaría motivado al manejar el sistema web bajo plataforma móvil, usando las herramientas y funciones en relación a la actividad turística otuzcana?

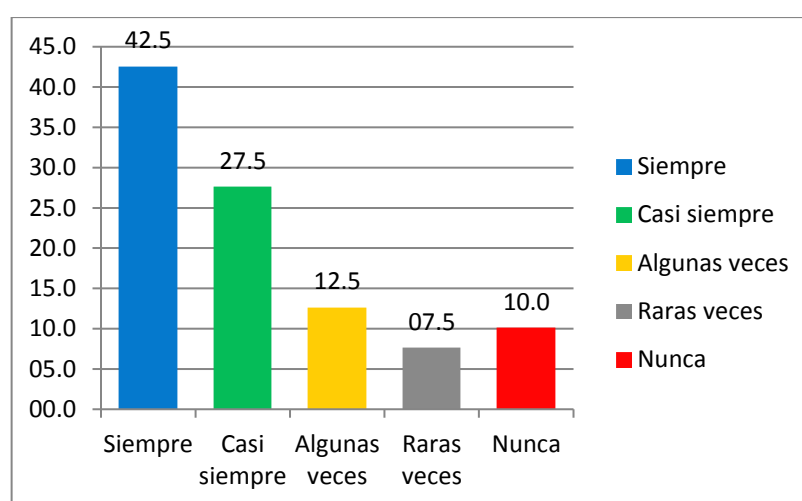
**Interpretación:** En la **tabla N° 21** y **figura N° 14** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 13**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 32,5 % eligieron **siempre**, un 30 % marcaron **casi siempre**, un 17.5 % respondieron **algunas veces** y un 20 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 14:** ¿Considera que al manejar el sistema web bajo plataforma móvil le ha generado nuevos aprendizajes y experiencias?

**Tabla N° 21:** ¿Considera que al manejar el sistema web bajo plataforma móvil le ha generado nuevos aprendizajes y experiencias?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 17         | 42.5       | 42.5              | 42.5                 |
|        | Casi siempre  | 11         | 27.5       | 27.5              | 70.0                 |
|        | Algunas veces | 05         | 12.5       | 12.5              | 82.5                 |
|        | Raras veces   | 03         | 07.5       | 07.5              | 90.0                 |
|        | Nunca         | 04         | 10.0       | 10.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 15:** ¿Considera que al manejar el sistema web bajo plataforma móvil le ha generado nuevos aprendizajes y experiencias?

**Interpretación:** En la **tabla N° 22** y **figura N° 15** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 14**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 42,5 % eligieron **siempre**, un 27,5 % marcaron **casi siempre**, un 12.5 % respondieron **algunas veces**, un 07.5 % se inclinaron por **raras veces** y un 10 % seleccionaron **nunca**.

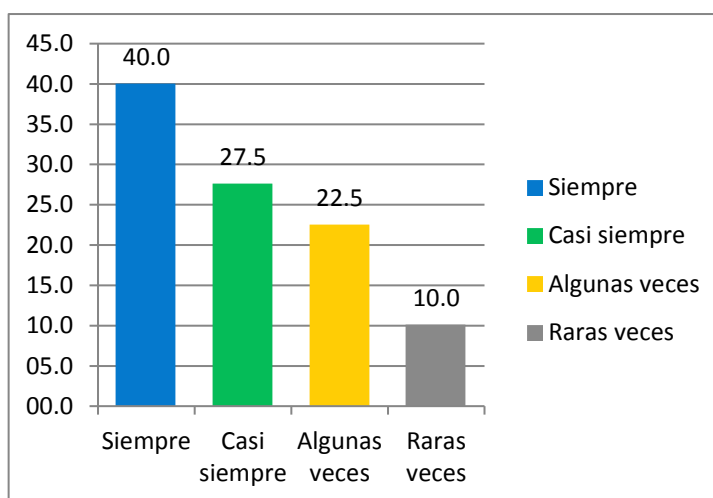
**VARIABLE N° 02: Gestión del destino turístico:**

**Ítem N° 15:** ¿Considera que la población Otuzcana ofrece productos turísticos de calidad y atractivos?

**Tabla N° 22:** ¿Considera que la población Otuzcana ofrece productos turísticos de calidad y atractivos?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 16         | 40.0       | 40.0              | 40.0                 |
|        | Casi siempre  | 11         | 27.5       | 27.5              | 67.5                 |
|        | Algunas veces | 09         | 22.5       | 22.5              | 90.0                 |
|        | Raras veces   | 04         | 10.0       | 10.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 16:** ¿Considera que la población Otuzcana ofrece productos turísticos de calidad y atractivos?

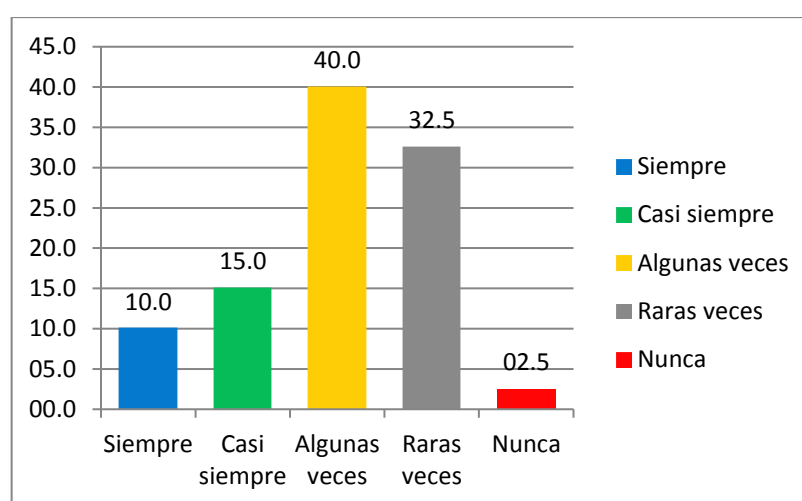
**Interpretación:** En la **tabla N° 23** y **figura N° 16** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 15**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 40 % eligieron **siempre**, un 27,5 % marcaron **casi siempre**, un 22.5 % respondieron **algunas veces**, y un 10 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 16:** ¿Considera que la población Otuzcana ofrece servicios de calidad y llamativos?

**Tabla N° 23:** ¿Considera que la población Otuzcana ofrece servicios de calidad y llamativos?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 04         | 10.0       | 10.0              | 10.0                 |
|        | Casi siempre  | 06         | 15.0       | 15.0              | 25.0                 |
|        | Algunas veces | 16         | 40.0       | 40.0              | 65.0                 |
|        | Raras veces   | 13         | 32.5       | 32.5              | 97.5                 |
|        | Nunca         | 01         | 02.5       | 02.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 17:** ¿Considera que la población Otuzcana ofrece servicios de calidad y llamativos?

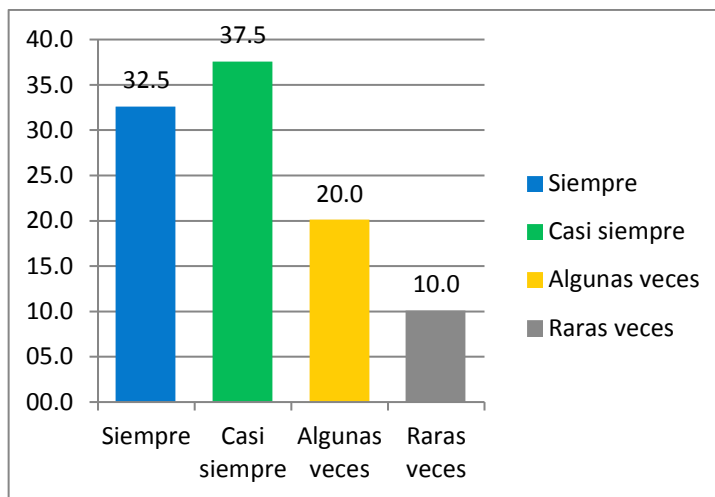
**Interpretación:** En la **tabla N° 24** y **figura N° 17** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 16**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 10 % eligieron **siempre**, un 15 % marcaron **casi siempre**, un 40 % respondieron **algunas veces**, un 32.5 % se inclinaron por **raras veces** y un 02.5 % seleccionaron **nunca**.

**Ítem N° 17:** ¿Considera que la actividad económica en productos y servicios turísticos de Otuzco están siendo viables económicamente?

**Tabla N° 24:** ¿Considera que la actividad económica en productos y servicios turísticos de Otuzco están siendo viables económicamente?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 13         | 32.5       | 32.5              | 32.5                 |
|        | Casi siempre  | 15         | 37.5       | 37.5              | 70.0                 |
|        | Algunas veces | 08         | 20.0       | 20.0              | 90.0                 |
|        | Raras veces   | 04         | 10.0       | 10.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 18:** ¿Considera que la actividad económica en productos y servicios turísticos de Otuzco están siendo viables económicamente?

**Interpretación:** En la **tabla N° 25** y **figura N° 18** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 17**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 32,5 % eligieron **siempre**, un 37,5 % marcaron **casi siempre**, un 20 % respondieron **algunas veces** y un 10 % se inclinaron por **raras veces**.

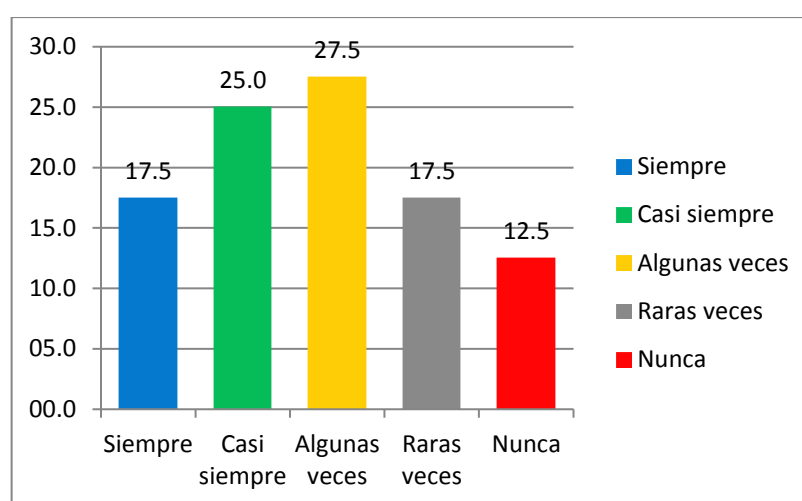
**Ítem N° 18:** ¿Considera que los atractivos turísticos naturales y culturales de Otuzco están conservándose en el tiempo?



**Tabla N° 25:** ¿Considera que los atractivos turísticos naturales y culturales de Otuzco están conservándose en el tiempo?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 07         | 17.5       | 17.5              | 17.5                 |
|        | Casi siempre  | 10         | 25.0       | 25.0              | 42.5                 |
|        | Algunas veces | 11         | 27.5       | 27.5              | 70.0                 |
|        | Raras veces   | 07         | 17.5       | 17.5              | 87.5                 |
|        | Nunca         | 05         | 12.5       | 12.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 19:** ¿Considera que los atractivos turísticos naturales y culturales de Otuzco están conservándose en el tiempo?

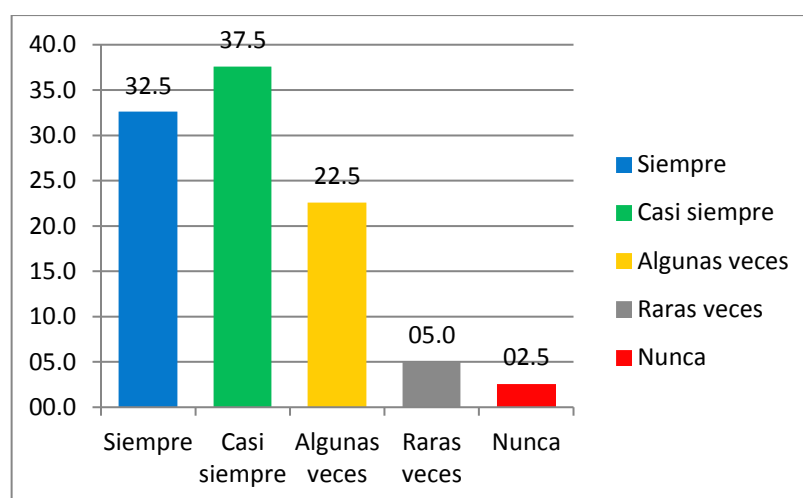
**Interpretación:** En la **tabla N° 26** y **figura N° 19** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 18**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 17,5 % eligieron **siempre**, un 25 % marcaron **casi siempre**, un 27.5 % respondieron **algunas veces**, un 17.5 % se inclinaron por **raras veces** y un 12.5 % seleccionaron **nunca**.

**Ítem N° 19:** ¿Considera que el servicio de transporte turístico otuzcano lo lleva al destino de manera eficiente?

**Tabla N° 26:** ¿Considera que el servicio de transporte turístico otuzcano lo lleva al destino de manera eficiente?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 13         | 32.5       | 32.5              | 32.5                 |
|        | Casi siempre  | 15         | 37.5       | 37.5              | 70.0                 |
|        | Algunas veces | 09         | 22.5       | 22.5              | 92.5                 |
|        | Raras veces   | 02         | 05.0       | 05.0              | 97.5                 |
|        | Nunca         | 01         | 02.5       | 02.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 20:** ¿Considera que el servicio de transporte turístico otuzcano lo lleva al destino de manera eficiente?

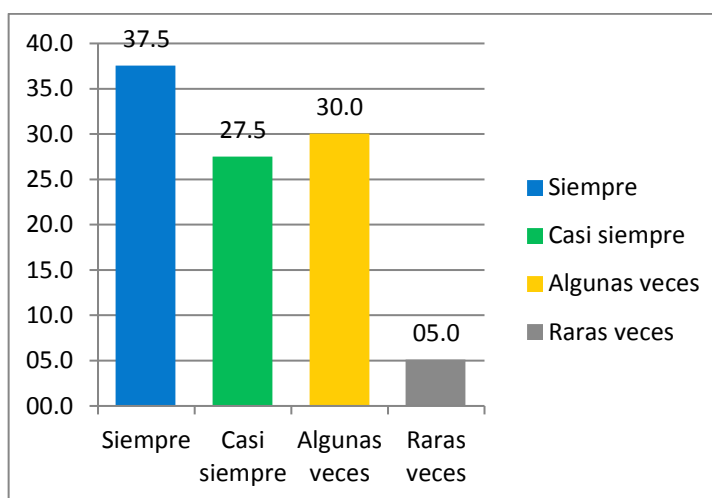
**Interpretación:** En la **tabla N° 27** y **figura N° 20** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 19**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 32,5 % eligieron **siempre**, un 37,5 % marcaron **casi siempre**, un 22.5 % respondieron **algunas veces**, un 05 % se inclinaron por **raras veces** y un 02.5 % seleccionaron **nunca**.

**Ítem N° 20:** ¿Considera que existen suficientes servicios de transporte otuzcanos para acceder a cualquier destino turístico?

**Tabla N° 27:** ¿Considera que existen suficientes servicios de transporte otuzcanos para acceder a cualquier destino turístico?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 15         | 37.5       | 37.5              | 37.5                 |
|        | Casi siempre  | 11         | 27.5       | 27.5              | 65.0                 |
|        | Algunas veces | 12         | 30.0       | 30.0              | 95.0                 |
|        | Raras veces   | 02         | 05.0       | 05.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 21:** ¿Considera que existen suficientes servicios de transporte otuzcanos para acceder a cualquier destino turístico?

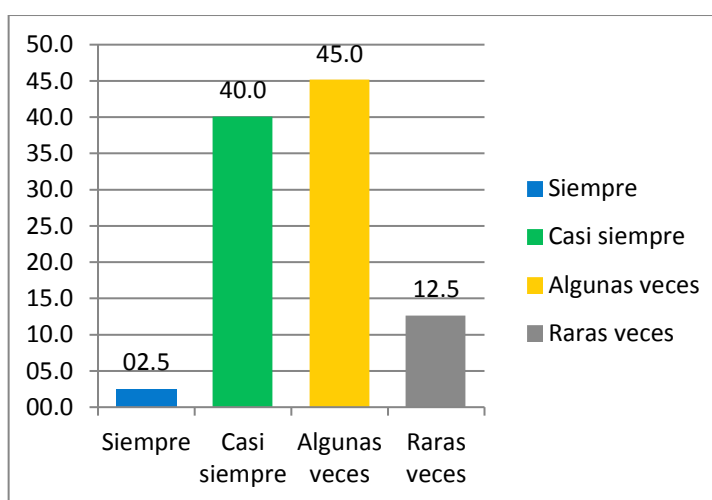
**Interpretación:** En la **tabla N° 28** y **figura N° 21** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 20**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 37,5 % eligieron **siempre**, un 27,5 % marcaron **casi siempre**, un 30 % respondieron **algunas veces**, y un 05 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 21:** ¿Considera que los servicios de hospedajes otuzcanos son oportunos al turista?

**Tabla N° 28:** ¿Considera que los servicios de hospedajes otuzcanos son oportunos al turista?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 01         | 02.5       | 02.5              | 02.5                 |
|        | Casi siempre  | 16         | 40.0       | 40.0              | 42.5                 |
|        | Algunas veces | 18         | 45.0       | 45.0              | 87.5                 |
|        | Raras veces   | 05         | 12.5       | 12.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 22:** ¿Considera que los servicios de hospedajes otuzcanos son oportunos al turista?

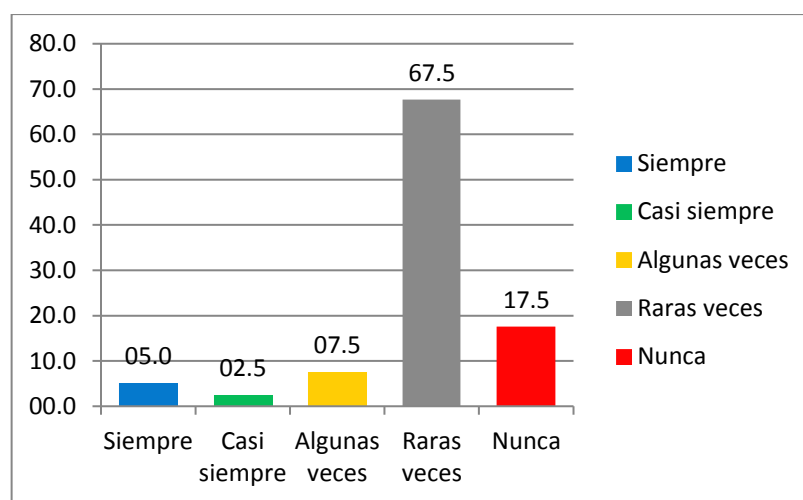
**Interpretación:** En la **tabla N° 29** y **figura N° 22** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 21**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 02,5 % eligieron **siempre**, un 40 % marcaron **casi siempre**, un 45 % respondieron **algunas veces** y un 12.5 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 22:** ¿Considera que los hospedajes otuzcanos brindan otros servicios complementarios para su estancia?

**Tabla N° 29:** ¿Considera que los hospedajes otuzcanos brindan otros servicios complementarios para su estancia?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 02         | 05.0       | 05.0              | 05.0                 |
|        | Casi siempre  | 01         | 02.5       | 02.5              | 7.5                  |
|        | Algunas veces | 03         | 07.5       | 07.5              | 15.0                 |
|        | Raras veces   | 27         | 67.5       | 67.5              | 82.5                 |
|        | Nunca         | 07         | 17.5       | 17.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 23:** ¿Considera que los hospedajes otuzcanos brindan otros servicios complementarios para su estancia?

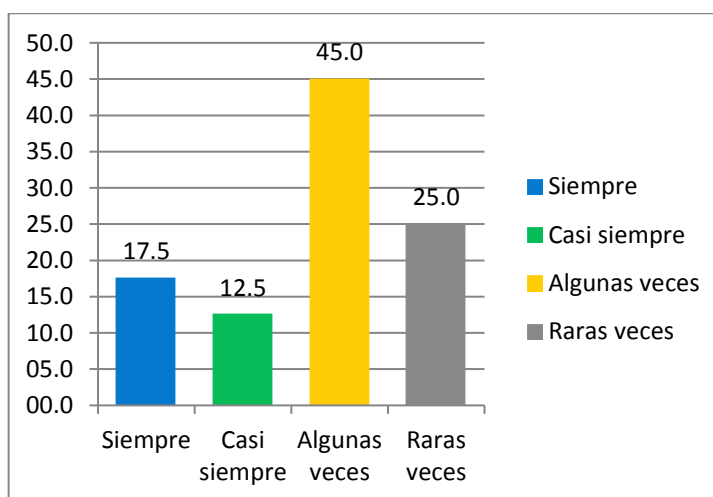
**Interpretación:** En la **tabla N° 30** y **figura N° 23** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 22**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 05 % eligieron **siempre**, un 02,5 % marcaron **casi siempre**, un 07.5 % respondieron **algunas veces**, un 67.5 % se inclinaron por **raras veces** y un 17.5 % seleccionaron **nunca**.

**Ítem N° 23:** ¿Considera que hay adecuados servicios de atención en restaurantes o bares en Otuzco?

**Tabla N° 30:** ¿Considera que hay adecuados servicios de atención en restaurantes o bares en Otuzco?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 07         | 17.5       | 17.5              | 17.5                 |
|        | Casi siempre  | 05         | 12.5       | 12.5              | 30.0                 |
|        | Algunas veces | 18         | 45.0       | 45.0              | 75.0                 |
|        | Raras veces   | 10         | 25.0       | 25.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 24:** ¿Considera que hay adecuados servicios de atención en restaurantes o bares en Otuzco?

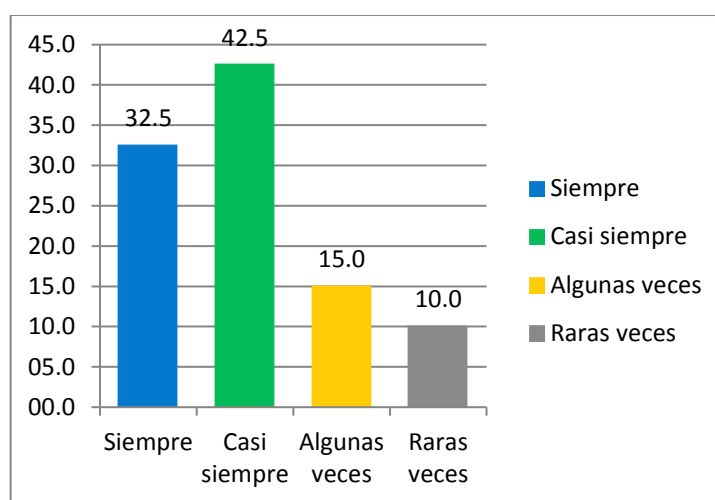
**Interpretación:** En la **tabla N° 31** y **figura N° 24** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 23**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 17,5 % eligieron **siempre**, un 12,5 % marcaron **casi siempre**, un 45 % respondieron **algunas veces**, y un 25 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 24:** ¿Considera que los establecimientos representan la identidad cultural de Otuzco?

**Tabla N° 31:** ¿Considera que los establecimientos representan la identidad cultural de Otuzco?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 13         | 32.5       | 32.5              | 32.5                 |
|        | Casi siempre  | 17         | 42.5       | 42.5              | 75.0                 |
|        | Algunas veces | 06         | 15.0       | 15.0              | 90.0                 |
|        | Raras veces   | 04         | 10.0       | 10.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 25:** ¿Considera que los establecimientos representan la identidad cultural de Otuzco?

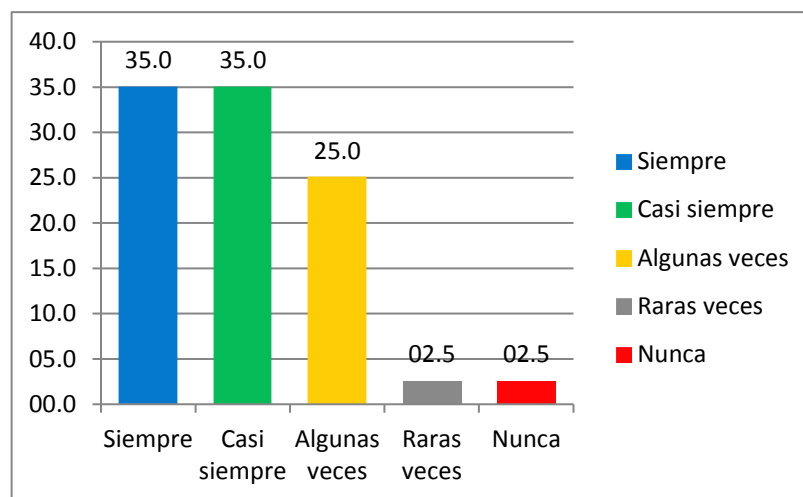
**Interpretación:** En la **tabla N° 32** y **figura N° 25** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 24**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 32,5 % eligieron **siempre**, un 42,5 % marcaron **casi siempre**, un 15 % respondieron **algunas veces**, y un 10 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 25:** ¿Considera que los destinos turísticos naturales son accesibles en Otuzco?

**Tabla N° 32:** ¿Considera que los destinos turísticos naturales son accesibles en Otuzco?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 14         | 35.0       | 35.0              | 35.0                 |
|        | Casi siempre  | 14         | 35.0       | 35.0              | 70.0                 |
|        | Algunas veces | 10         | 25.0       | 25.0              | 95.0                 |
|        | Raras veces   | 01         | 02.5       | 02.5              | 97.5                 |
|        | Nunca         | 01         | 02.5       | 02.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 26:** ¿Considera que los destinos turísticos naturales son accesibles en Otuzco?

**Interpretación:** En la **tabla N° 33** y **figura N° 25** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 25**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 35 % eligieron **siempre**, un 35 % marcaron **casi siempre**, un 25 % respondieron **algunas veces**, un 02.5 % se inclinaron por **raras veces** y un 02.5 % seleccionaron **nunca**.

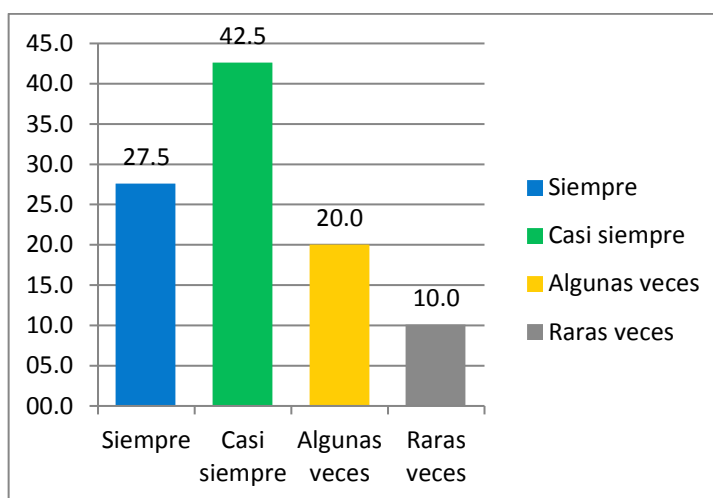
**Ítem N° 26:** ¿Considera que los destinos turísticos naturales están siendo promocionados en Otuzco?



**Tabla N° 33:** ¿Considera que los destinos turísticos naturales están siendo promocionados en Otuzco?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 11         | 27.5       | 27.5              | 27.5                 |
|        | Casi siempre  | 17         | 42.5       | 42.5              | 70.0                 |
|        | Algunas veces | 08         | 20.0       | 20.0              | 90.0                 |
|        | Raras veces   | 04         | 10.0       | 10.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 27:** ¿Considera que los destinos turísticos naturales están siendo promocionados en Otuzco?

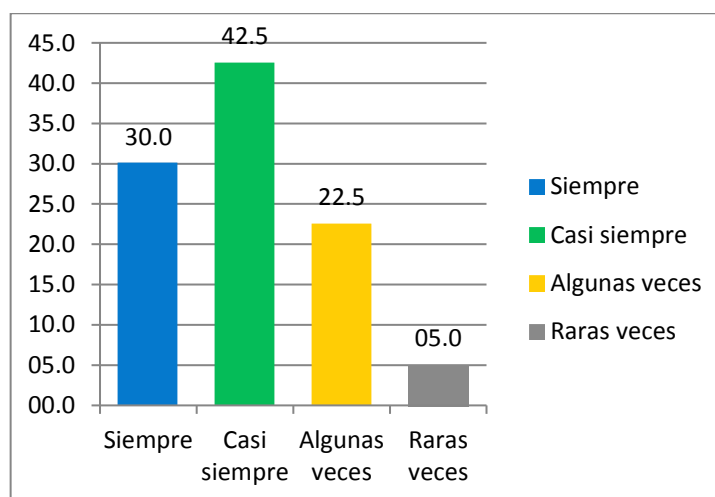
**Interpretación:** En la **tabla N° 34** y **figura N° 27** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 26**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 27,5 % eligieron **siempre**, un 42,5 % marcaron **casi siempre**, un 20 % respondieron **algunas veces** y un 10 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 27:** ¿Considera que los destinos culturales son accesibles en Otuzco?

**Tabla N° 34:** ¿Considera que los destinos culturales son accesibles en Otuzco?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 12         | 30.0       | 30.0              | 30.0                 |
|        | Casi siempre  | 17         | 42.5       | 42.5              | 72.5                 |
|        | Algunas veces | 09         | 22.5       | 22.5              | 95.0                 |
|        | Raras veces   | 02         | 05.0       | 05.0              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura 28:** ¿Considera que los destinos culturales son accesibles en Otuzco?

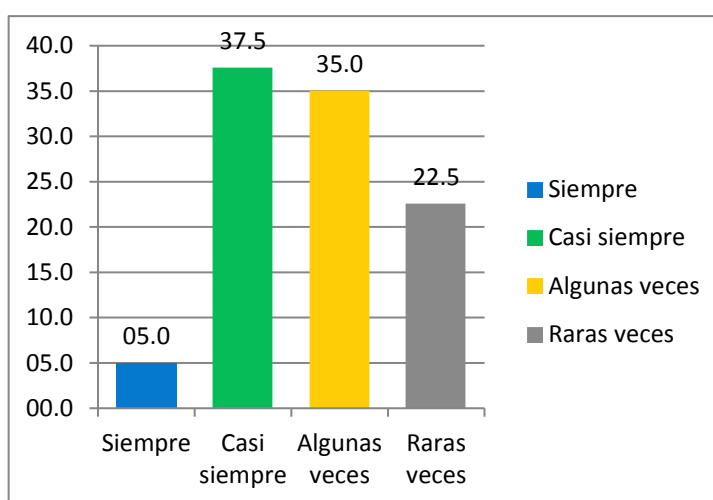
**Interpretación:** En la **tabla N° 35** y **figura N° 28** representan la distribución de turistas en relación al **ítem N° 27**, cuyos resultados fueron los siguientes: un 30% eligieron **siempre**, un 42,5 % marcaron **casi siempre**, un 22.5 % respondieron **algunas veces** y un 05 % se inclinaron por **raras veces**.

**Ítem N° 28:** ¿Considera que los destinos turísticos culturales están siendo promocionados en Otuzco?

**Tabla N° 35:** ¿Considera que los destinos turísticos culturales están siendo promocionados en Otuzco?

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre       | 02         | 05.0       | 05.0              | 05.0                 |
|        | Casi siempre  | 15         | 37.5       | 37.5              | 42.5                 |
|        | Algunas veces | 14         | 35.0       | 35.0              | 77.5                 |
|        | Raras veces   | 09         | 22.5       | 22.5              | 100.0                |
|        | Total         | 40         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 29:** ¿Considera que los destinos turísticos culturales están siendo promocionados en Otuzco?

## 4.2. Comprobación de hipótesis:

### 4.2.1. Prueba de Normalidad:

Según Romero (2016) en relación a la prueba de normalidad menciona que: “se utiliza para contrastar si los datos de la muestra puede considerarse que poseen un patrón de distribución o modelo probabilístico” es decir si los datos obtenidos se comportan de acuerdo a un criterio de proporción.

Por otro lado en relación a la prueba a utilizar Romero(2016) menciona: “Si el tamaño de muestra es inferior a 50 la prueba de normalidad es la de Shapiro-Wilks”. En tal sentido como la muestra es de 40 participantes es condición suficiente para ser utilizada.

#### Considerando:

Si la  $p < 0.05$  la prueba no es paramétrica

Si la  $p > 0.05$  la prueba es paramétrica

**Tabla N° 36:** Shapiro – Wilk aplicado a la data para prueba de normalidad

|                               | Pruebas de normalidad |                    |      |
|-------------------------------|-----------------------|--------------------|------|
|                               | Estadístico           | Shapiro-Wilk<br>gl | Sig. |
| Sistema Web                   | ,920                  | 40                 | ,008 |
| Gestión del destino turístico | ,923                  | 40                 | ,001 |
| Eficiencia                    | ,947                  | 40                 | ,062 |
| Eficacia                      | ,906                  | 40                 | ,003 |
| Satisfacción                  | ,922                  | 40                 | ,009 |
| Comunidad                     | ,928                  | 40                 | ,003 |
| Servicio Turístico            | ,979                  | 40                 | ,656 |
| Entorno                       | ,917                  | 40                 | ,004 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** Se observa que la significancia en “Gestión del destino Turístico”, “Eficacia”, “Comunidad” y “Entorno”; sus significancias son

menores a 0,05; además según **Romero(2016)** si se obtiene por lo menos una significancia menor a 0.05 se afirma que la prueba es no paramétrica.

**Por otro lado en una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional, de corte transversal y cuya prueba de normalidad se ha demostrado ser no paramétrica, se concluye que se aplicará en la estadística inferencial el coeficiente rho de Spearman.**

#### **4.2.2. Prueba de Hipótesis:**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014) mencionan que: “la hipótesis es sometida a pruebas en la realidad, cuando se implementa un diseño de investigación, para recolectar los datos obtenidos se recurre a instrumentos de medición a través del análisis e interpretación” (p. 117). En esta parte los datos que representan el comportamiento de las variables recolectadas en la realidad, **se evaluarán para comprobar si la hipótesis es aceptada o descartada.**

También en el presente estudio se aplicará el coeficiente rho de Spearman porque según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), mencionan que: “es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas) de tal manera que la muestra pueden organizarse por rangos (jerarquías). Se emplea para relacionar escalas Lickert con datos ordinales”. Por lo mencionado en el **presente estudio de nivel correlacional cuyas variables cualitativas no paramétricas emplearon una escala de Likert por litómica para generar datos, se concluye que el coeficiente rho de Spearman es apto para mediar el grado de influencia entre ambas variables.**

**Tabla N° 37:**

Coeficiente de correlación de variables de Pearson y Rho de Spearman:

| <b>Puntuación</b> | <b>Denominación del grado</b>                     |
|-------------------|---|
| -0.90             | Correlación negativa muy fuerte                   |
| -0.75             | Correlación negativa considerable.                |
| -0.50             | Correlación negativa media.                       |
| -0.25             | Correlación negativa débil.                       |
| -0.10             | Correlación negativa muy débil.                   |
| 0.00              | No existe correlación alguna entre las variables. |
| +0.10             | Correlación positiva muy débil.                   |
| +0.25             | Correlación positiva débil.                       |
| +0.50             | Correlación positiva media.                       |
| +0.75             | Correlación positiva considerable.                |
| +0.90             | Correlación positiva muy fuerte.                  |
| +1.00             | <i>Correlación positiva perfecta</i>              |

Fuente: Hernández, Fernández, y Baptista (2014)

#### **4.2.2.1. Hipótesis General:**

El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la gestión del destino turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

#### **Hipótesis Estadísticas Generales:**

**Hipótesis Nula (Ho):** El sistema web bajo plataforma móvil no influye en la gestión del destino turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la gestión del destino turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

#### **Considerando:**

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Si  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Donde p valor es la significancia.

**Tabla N° 38:** Tabla de correlación de las variables sistema web y gestión del destino turístico en la hipótesis general.

|                 |                               |                            | <b>Correlaciones</b> |                               |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------------|
|                 |                               |                            | Sistema Web          | Gestión del destino turístico |
| Rho de Spearman | Sistema Web                   | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,865**                        |
|                 |                               | Sig. (bilateral)           | .                    | ,000                          |
|                 |                               | N                          | 40                   | 40                            |
|                 | Gestión del destino turístico | Coeficiente de correlación | ,865**               | 1,000                         |
|                 |                               | Sig. (bilateral)           | ,000                 | .                             |
|                 |                               | N                          | 40                   | 40                            |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Software SPSS (V. 25)

**Interpretación:** El p valor es igual 0.00 que es menor 0.05 por lo **que se rechaza la Ho y se acepta la Ha**, el coeficiente de correlación es de 0,865 y existiendo según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), **una asociación directamente proporcional o positiva considerable entre las variables sistema web y gestión del destino turístico.**

#### 4.2.2.2. Hipótesis específica 1:

El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la comunidad de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

#### Hipótesis Estadísticas Específicas 1:

**Hipótesis Nula (Ho):** El sistema web bajo plataforma móvil no influye en la comunidad de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la comunidad de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

### Considerando:

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Si  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Donde p valor es la significancia.

**Tabla N° 39:** Tabla de correlación de la variable sistema web y la dimensión comunidad de la variable gestión del destino turístico.

|                 |             | Correlaciones              |           |    |
|-----------------|-------------|----------------------------|-----------|----|
|                 |             | Sistema Web                | Comunidad |    |
| Rho de Spearman | Sistema Web | Coeficiente de correlación | 1,000     |    |
|                 |             | Sig. (bilateral)           | ,583**    |    |
|                 | Comunidad   | Coeficiente de correlación | ,583**    |    |
|                 |             | Sig. (bilateral)           | ,000      |    |
|                 | N           |                            | 40        | 40 |
|                 | N           |                            | 40        | 40 |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Software SPSS (V. 25)

**Interpretación:** El p valor es igual 0.00 que es menor 0.05 por lo **que se rechaza la Ho y se acepta la Ha**, el coeficiente de correlación es de 0,583 y existiendo según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), **una asociación directamente proporcional o positiva moderada entre la variable sistema web y dimensión comunidad de la variable gestión del destino turístico.**

#### 4.2.2.3. Hipótesis estadística específica 2:

El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en el servicio turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

#### Hipótesis Estadísticas Específicas 2:



**Hipótesis Nula (Ho):** El sistema web bajo plataforma móvil no influye en el servicio turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en el servicio turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

**Considerando:**

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Si  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Donde p valor es la significancia.

**Tabla N° 40:** Tabla de correlación de la variable sistema web y la dimensión servicio turístico de la variable gestión del destino turístico.

|          |                    |                            | Sistema Web | Comunidad |
|----------|--------------------|----------------------------|-------------|-----------|
| Rho de   | Sistema Web        | Coeficiente de correlación | 1,000       | ,899**    |
|          |                    | Sig. (bilateral)           | .           | ,000      |
|          |                    | N                          | 40          | 40        |
| Spearman | Servicio Turístico | Coeficiente de correlación | ,899**      | 1,000     |
|          |                    | Sig. (bilateral)           | ,000        | .         |
|          |                    | N                          | 40          | 40        |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Software SPSS (V. 25)

**Interpretación:** El p valor es igual 0.00 que es menor 0.05 por lo **que se rechaza la Ho y se acepta la Ha**, el coeficiente de correlación es de 0,899 y existiendo según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), **una asociación directamente proporcional o positiva considerable entre la variable sistema web y dimensión servicio turístico de la variable gestión del destino turístico.**

#### 4.2.2.4. Hipótesis estadística específica 3:

El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en el entorno de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

#### Hipótesis Estadísticas Específicas 3:

**Hipótesis Nula (Ho):** El sistema web bajo plataforma móvil no influye en el entorno de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

**Hipótesis Alternativa (Ha):** El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en el entorno de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

#### Considerando:

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Si  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Donde p valor es la significancia.

**Tabla N° 41:** Tabla de correlación de la variable sistema web y la dimensión entorno de la variable gestión del destino turístico.

|                 |             |                            | Sistema Web | Entorno |
|-----------------|-------------|----------------------------|-------------|---------|
| Rho de Spearman | Sistema Web | Coeficiente de correlación | 1,000       | ,864**  |
|                 |             | Sig. (bilateral)           | .           | ,000    |
|                 |             | N                          | 40          | 40      |
|                 | Entorno     | Coeficiente de correlación | ,864**      | 1,000   |
|                 |             | Sig. (bilateral)           | ,000        | .       |
|                 |             | N                          | 40          | 40      |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – Software SPSS (V. 25)

**Interpretación:** El p valor es igual 0.00 que es menor 0.05 por lo **que se rechaza la Ho y se acepta la Ha**, el coeficiente de correlación es de 0,864 y existiendo según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), **una asociación directamente proporcional o positiva considerable entre la variable sistema web y dimensión entorno de la variable gestión del destino turístico.**

## V. DISCUSIÓN

### En la hipótesis general:

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general, que establece una relación directamente proporcional considerable entre el sistema web bajo plataforma móvil y la gestión del destino turístico en los turistas de la municipalidad provincial de Otuzco.

Estos resultados **guardan relación** con los estudios de turismo de: **Rodríguez y Rojas (2017)** en su estudio “Desarrollo de una aplicación móvil híbrida mediante realidad aumentada para potenciar el turismo en la ciudad de Quito”; el de **Vaca (2018)** en su estudio “Aplicación móvil para apoyar el turismo en la laguna de Yahuarcocha utilizando realidad aumentada”; el de **Rodríguez (2018)** en su estudio “Implementación de una herramienta Tic para el fomento del turismo, para el desarrollo socioeconómico en la Villa de San Diego de Ubaté”; el de **Yupanqui (2019)** en su estudio “Implementación de un aplicativo móvil para el sector turismo en la municipalidad provincial del Santa - Chimbote; 2019”; y el de **Ore (2019)** en su estudio: “Diseño de un aplicativo móvil para la difusión de información turística en la provincia de jauja – junín”. Los estudios mencionados han señalado que los sistemas web bajo plataforma móvil o aplicativos para celular, influyen en el desarrollo turístico de sus localidades, ya sea representando o mejorando la gestión de los elementos propios del turismo, proporcionando información de sus atractivos y servicios; o apoyando en la planificación del viaje, por otro lado las funciones que integra el sistema web han beneficiado al turista durante el desarrollo de su visita a la localidad, el cual el presente estudio guarda relación.

Además, por poseer un grado de relación considerable el sistema web refleja el tipo de gestión turística de los atractivos y servicios; y el nivel de organización de la comunidad mencionados por la **OMT (2019b)**, y por lo tanto en su plataforma contiene estos elementos cuyos atributos de calidad mencionados por la **ISO (2011)** par la interacción del turista, varía de acuerdo a su experiencia de la organización

del destino turístico; en otras palabras si ha sido favorable el usuario asume positivamente el uso de la aplicación caso contrario lo califica como negativo.

Por otro lado el presente estudio **no concuerda** con **Arrunategui (2019)** en su estudio: “Implementación de una aplicación móvil utilizando realidad aumentada para el desarrollo del turismo en la región de tumbes – 2018”; porque si bien es cierto que aplicativos móviles con realidad aumentada fomenta el desarrollo turístico, no es un factor decisivo, utilizándose otros elementos (textos, imágenes y videos) que permiten el grado de relación con la gestión turística.

### **En la hipótesis específica 1:**

Tomando en cuenta los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa específica 1 que establece una relación directamente proporcional moderada entre el sistema web bajo plataforma móvil y la comunidad en los turistas de la municipalidad provincial de Otuzco.

Estos resultados **guardan relación** con los estudios de turismo de: **Rodríguez (2018)** en su estudio: “Implementación de una herramienta tic para el fomento del turismo, para el desarrollo socioeconómico en la villa de San Diego de Ubaté”; **Marleny (2018)** en su estudio “Plan de desarrollo turístico sostenible para el fortalecimiento de la actividad turística post terremoto en la región Costa Norte de Manabí”; y **Córdova (2018)** en su estudio “Diseño de un sistema móvil de recorrido turístico en la ciudad de Huaraz en el año 2015”; dichos estudios, enfatizan la implementación de herramientas tecnológicas como sistemas web bajo plataforma web para promocionar el turismo cultural, sostenible y propio de la comunidad, es decir la participación de la comunidad se ve beneficiada por la promoción hecha en dichas plataformas, ya sea fomentando la cultura o las actividades económicas como la agricultura; el cual nuestro estudio guarda relación.

A pesar de la relación obtenida entre el sistema web y la dimensión comunidad de la variable gestión del destino turístico, este alcanzó un grado moderado, porque según la **OMT (2019b)** la participación comunal se ve reflejado en acciones de

competitividad y sostenibilidad, y de esta manera son precedimientos que desarrollan los individuos, los cuales no son fáciles de representar en la plataforma informática, como es el caso de la competitividad que es un atributo más intangible, por el otro lado en la sostenibilidad se puede identificar sus efectos en el propio patrimonio y los servicios presentes, además estudios como el de **Rodríguez (2018)** enfocó su aplicación móvil para la participación socioeconómica sostenible o el de **Marleny (2018)** que el desarrollo de un plan para fomentar un turismo sostenible cuyos efectos reflejan en el entorno de la población; de esta manera el presente estudio a través del sistema web presentó con más accesibilidad la sostenibilidad de los atractivos turísticos, teniendo dificultades en la competitividad de la comunidad.

### **En la hipótesis específica 2:**

Tomando en cuenta los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa específica 2 que establece una relación directamente proporcional considerable entre el sistema web bajo plataforma móvil y los servicios en los turistas de la municipalidad provincial de Otuzco.

Estos resultados **guardan relación** con los estudios de turismo de: **Ore (2019)** en su estudio “Diseño de un aplicativo móvil para la difusión de información turística en la provincia de Jauja – Junín”; y **Córdova (2018)** en su estudio “Diseño de un sistema móvil de recorrido turístico en la ciudad de Huaraz en el año 2015”; ambos estudios se enfocan en la promoción de información turística de los elementos de un destino como es el caso de los servicios entre los que destaca: Hoteles y restaurantes; por otro lado la propuesta de sus aplicativos móvil les ayudan a decidir los servicios que emplearían durante su viaje trazando rutas y recorridos, por último los encuestados de estos estudios mencionaron que al obtener la información, pueden calificar la calidad de servicios que desean recibir o por otro lado dependiendo del servicio ofrecido calificar si ha sido el adecuado, el cual nuestro estudio guarda relación, teniendo en cuenta que los servicios presentados en la plataforma aportan al turista información importante para tomar decisiones.

Según **Panosso y Lohman (2012)** mencionan que los servicios turísticos en su mayoría, elementos tangibles como: hospedaje, medios de hospedaje, alimentación, etc. Son elementos que un sistema web bajo plataforma móvil lo puede representar mediante imágenes y videos, o ser descrito en texto; y en el cual el presente estudio alcanzó una relación considerable por la facilidad de ser implementado.

### **En la hipótesis específica 3:**

Tomando en cuenta los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa específica 3 que establece una relación directamente proporcional considerable entre el sistema web bajo plataforma móvil y el entorno en los turistas de la municipalidad provincial de Otuzco.

Estos resultados **guardan relación** con los estudios de turismo de: **Díaz (2017)** “Aplicación móvil basada en realidad aumentada como aporte educativo, cultural e informativo de los objetos arqueológicos expuestos en el museo municipal de Guayaquil”, **Vaca (2018)** en su estudio “Aplicación móvil para apoyar el turismo en la laguna de Yahuarcocha utilizando realidad aumentada”; y **Córdova (2018)** en su estudio “Diseño de un sistema móvil de recorrido turístico en la ciudad de Huaraz en el año 2015”; dichos estudios están enfocados al entorno o patrimonio cultural – natural del lugar, es decir el diseño de aplicaciones de gestión turística direccionados a implementar un conjunto de recursos para presentar y describir el atractivo turístico, beneficiando en la motivación y toma de decisiones del visitante, en nuestro estudio guarda relación porque se presenta los principales atractivos turísticos culturales y naturales, para que el turista se informe y tome la iniciativa de visitarlo, antes o durante su estancia en la localidad.

Para **UNESCO (2016)** el entorno o patrimonio posee un valor muy importante para el turista y la misma comunidad, de esta manera la representación en la plataforma del sistema web bajo plataforma móvil es un punto principal, ya que los turistas accederán para explorar e identificar las posibilidades turísticas de la localidad y determinar la decisión del viaje o la visita.

Por otro lado **no guarda relación** con Díaz (2017) porque la realidad aumentada ha permitido brindar información detallada de los atractivos turísticos del presente estudio, pero en nuestra investigación otros elementos como los textos, imágenes y videos han permitido cumplir la misma función, permitiendo que el turista adquiriera la información necesaria para su toma de decisiones antes o durante su visita en la localidad.



## VI. CONCLUSIONES

De conformidad a los objetivos propuestos en la investigación, se establecieron las siguientes conclusiones:

**Primero:** De acuerdo con el objetivo general, se determinó que el sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la gestión del destino turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020; con un coeficiente de relación de Spearman de 0,865 siendo considerable; por lo que se concluye una relación positiva entre ambas variables.

**Segundo:** De acuerdo con el objetivo **específico N° 01**, se demostró que el sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la comunidad de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020; con un coeficiente de relación de Spearman de 0,583 siendo moderado; por lo que se concluye una relación positiva entre ambas variables.

**Tercero:** De acuerdo con el objetivo **específico N° 02**, se demostró que el sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en el servicio turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020; con un coeficiente de relación de Spearman de 0,899 siendo considerable; por lo que se concluye una relación positiva entre ambas variables.

**Cuarto:** De acuerdo con el objetivo **específico N° 03**, se demostró que el sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en el entorno turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020; con un coeficiente de relación de Spearman de 0,864 siendo considerable; por lo que se concluye una relación positiva entre ambas variables.

## VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados de nuestra investigación, se formularon las siguientes sugerencias para la gestión del destino turístico en la Municipalidad Provincial de Otuzco.

**Primero:** Sugerir al departamento de turismo de la MPO, la implementación de nuevas características al sistema web bajo plataforma móvil, relacionada la calidad en el estándar ISO/IEC 25010 como son: La satisfacción; las características de libertad o confiabilidad al riesgo y de adecuación al contexto; dichos parámetros permitirán otorgar una visión más amplia del desempeño de un sistema informático desde la perspectiva del usuario en el contexto turístico.

**Segundo:** Recomendar a las instituciones turísticas públicas y aliadas, y al departamento de turismo de la MPO, desarrollar acciones para consolidar el ente turístico que describe la OMT, permitiendo de esta manera que los involucrados puedan realizar coordinaciones más estructuras promoviendo al turismo de la localidad Otuzcano. De esta manera la municipalidad de Otuzco se convertiría en el mediador que coordine con estas instituciones para elaborar proyectos sostenibles de planificación turística.

Tercero: Sugerir a los responsables del departamento de turismo de la MPO, desarrollar nuevas características de mejora en el presente sistema web como funciones de geolocalización, realidad aumentada y agendas de planificación, permitiendo complementar las funciones de interacción del usuario con la aplicación tal como lo describe Bueto y Alberto (2012); logrando que se transforme en un asistente automática que colabore y apoye al turista durante su visita a la localidad.

**Cuarto:** Sugerir a los responsables del turismo de la MPO las capacitaciones sobre la gestión del ente turístico, logrando un turismo más sostenible en la localidad de Otuzco, de la perspectiva de la OMT y del MINCETUR; además sugerir a las

instituciones que brinden servicios, involucrarles en el participación informática permitiendo automatizar el proceso logístico de cadenas de servicios a través de herramientas como las API's y de esta manera ayudar al turista el acceso a estos servicios durante su visita a la localidad, esto permitirá una actualización más eficiente de la información del sistema web, bajo plataforma móvil.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar, I. (27 de julio de 2020). *Calidad - expectativas vs servicio público*. Recuperado el 12 de agosto de 2020, de Entorno Turístico Sitio Web: <https://www.entornoturistico.com/la-calidad-en-el-turismo/>
- Amaiquema, L. (2015). *Recursos Turísticos*. Machala.
- Arrunategui, V. (2019). *Implementación de una Aplicación Móvil utilizando realidad aumentada para el desarrollo del turismo en la región de Tumbes – 2018 [Tesis Pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15017>.
- Behar, D. (2012). *Metodología de la Investigación*. Shalom .
- Bueto, P., y Alberto, G. (2012). *Instalacion y Administracion de Aplicaciones Web*. Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. <https://tecnologyredes.files.wordpress.com/2013/04/actividad-no-7-administracion-e-instalacion-de-aplicaciones-web-ficha-259747.pdf>.
- Carballeira, J. (2016). *Desarrollo de Aplicaciones con Tecnología Web*. Unión Editorial para la Formación (UEF). <https://issuu.com/unioneditorialformacion.es/docs/mf0493-issuu>.
- Córdova, F. (2018). *Diseño de un Sistema Móvil de recorrido turístico en la ciudad de Huaraz en el año 2015 [Tesis de Pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6031>.
- Díaz, M. (2017). *Aplicación móvil basada en realidad aumentada como aporte educativo, cultural e informativo de los objetos arqueológicos expuestos en el museo Municipal de Guayaquil [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9465/1/T-UCSG-PRE-ART-IPM-134.pdf>.
- Economía Solidaria. (21 de agosto de 2011). *Viabilidad económica del Turismo Comunitario*. Recuperado el 12 de agosto de 2020, de Economía Solidaria: <https://www.economiasolidaria.org/recursos/biblioteca-viabilidad-economica-del-turismo-comunitario/>
- El Comercio. (07 de mayo de 2018). *7 apps que sí o sí debes usar en tus viajes por el Perú*. Obtenido de El Comercio : <https://elcomercio.pe/vamos/7-apps-debes-tus-viajes-peru-noticia-518193-noticia/>

- Elvira, A. (2014). Desarrollo comunitario en articulación con el conocimiento, poder y comunicación. *Orbis*, 69 - 81. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70930408004.pdf>.
- ESAN. (31 de Marzo de 2016). *El servicio turístico: La Marca, el diseño, las garantías y el servicio post-venta*. Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/03/servicio-turistico-la-marca-diseno-garantias-servicio-posventa/>
- Flores, C., y Araujo, D. (2018). *Influencia del uso de las aplicaciones móviles (Apps) para la decisión de viaje del turista receptivo en la provincia de Arequipa – 2016 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5808/THflmagc.pdf?squence=1yisAllowed=y>.
- Garín, T., y Moral, M. (2016). *Competitividad en los Mercados Internacionales*. Papeles Españoles.
- Guzmán, B. (2018). *Comparativa de arquitecturas MVC [Universidad Politécnica de Madrid]*. [http://oa.upm.es/54237/1/TESIS\\_MASTER\\_BORJA\\_GUZMAN\\_LOPEZ.pdf](http://oa.upm.es/54237/1/TESIS_MASTER_BORJA_GUZMAN_LOPEZ.pdf).
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- ILAM. (s/f). *Patrimonio Natural*. Recuperado el 15 de junio de 2020, de ILAM Patrimonio: <https://ilamdir.org/patrimonio/natural>
- ISO. (20 de Agosto de 2011). *ISO/IEC 25010: 2011 (En)*. Obtenido de ISO Web: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:25010:ed-1:v1:en>
- ISO. (2014). *ISO/IEC 25000:2014(en)*. Recuperado el 01 de agosto de 2020, de ISO WEB: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso-iec:25000:ed-2:v1:en>
- ISO. (2018). *ISO 9241-11: 2018*. Recuperado el 12 de agosto de 2020, de ISO Web: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>
- ISO 25000. (s/f a). *Exactitud*. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de ISO 2500 Software and data quality - web: <https://iso25000.com/index.php/en/iso-25000-standards/iso-25012/134-accuracy>
- ISO 25000. (s/f b). *Completeness*. Recuperado el 15 de agosto de 2020, de ISO 25000 Software and data quality web: <https://iso25000.com/index.php/en/iso-25000-standards/iso-25012/133-completeness>

- ISO 25000. (s/f c). *ISO / IEC 25010*. Recuperado el 14 de agosto de 2020, de ISO - Software and data quality: <https://iso25000.com/index.php/en/iso-25000-standards/iso-25010>
- Jarvío, J., Velazco, P., y Benitez, E. (2016). *Evaluano la Adeccuación funcional y Usabilidad en Herramientas*. Risti.96-114. <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rist/n17/n17a09.pdf>.
- Lerma, R., Murcia, J., y Mifsud, E. (2013). *Aplicaciones Web*. McGraw Hill. <https://polmirosmix2.files.wordpress.com/2015/06/aplicaciones-web-2013-grado-medio-mcgraw-hill.pdf>.
- Ludeña, A. (2016). *Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras*. Ediloja.
- Marleny, N. (2018). *Plan de desarrollo turístico sostenible para el fortalecimiento de la actividad turística post terremoto en la región costa norte de Manabí [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí - Manuel Felix López]*. <http://190.15.136.145/bitstream/42000/732/1/TT81.pdf>.
- Martínez, X., y Martín, C. (2016). *El Estándar ISO y su Aportación al Proceso de Calidad de Desarrollo de Software*. Universidad de Cataluña. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/53422/8/fcalderonmTFC0616memoria.pdf>.
- Mejía, A., Barvo, M., y Montoya, A. (11 de Abril de 2013). *Scielo*. Obtenido de El Talento Humano: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S1815-59362013000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1815-59362013000100002)
- Mera, J. (21 de Octubre de 2015). *Importancia del proceso de pruebas de Calidad*. Obtenido de UDECO: Universidad Cooperativa de Colombia: <https://www.ucc.edu.co/prensa/2015/Paginas/la-importancia-del-proceso-de-pruebas-de-calidad-de-software-en-la-formacion-de-los-ingenieros-de-sistemas.aspx>
- Mincetur. (2011). *Turismo - Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosa*. Mario Sifuentes - Ludens. [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos\\_inversion\\_publica/instrumentos\\_metodologicos/Guia\\_Turismo\\_capitulo1.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf).
- Mincetur. (2016). *Plan estratégico Nacional - Pentur 2025*. Mincetur. [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR\\_Final\\_JULIO2016.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf).
- Mincetur. (2019). *REPORTE REGIONAL DE TURISMO: Turismo Interno*. DGIETA-DEPTA :

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/436970/La\\_Libertad\\_ReporteRegional\\_Turismo\\_Nov19.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/436970/La_Libertad_ReporteRegional_Turismo_Nov19.pdf).

- Mincetur. (12 de Enero de 2020). *Reporte Mensual de Turismo Agosto*. Obtenido de Mincetur gob: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoMensual/RMT\\_Agosto\\_2019.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoMensual/RMT_Agosto_2019.pdf)
- MPO. (20 de Agosto de 2018). *Gerencia de Desarrollo Económico*. Obtenido de MuniOtuzco: <http://muniOtuzco.gob.pe/?s-economico>
- Mulville, G., y Gabriel, J. (08 de Febrero de 2019). *América Latina y el Caribe en la ola de las aplicaciones móviles*. Obtenido de Organización Bid Invest: <https://blogs.iadb.org/bidinvest/es/latinoamerica-y-el-caribe-en-la-ola-de-las-aplicaciones-moviles/>
- Olivera, A. (2011). *Patrimonio Inmaterial, recurso turístico y espíritu de los territorios*. Universidad de Murcia. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/140151/126251>.
- OMT. (2016). *Estrategias para Fortalecer la alianza entre turismo, cultura y comunidad*. UNWTO Publications. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417575>.
- OMT. (2019a). El turismo internacional sigue adelantando a la economía mundial. *Panorama del Turismo Internacional*, 02-24. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284421237>.
- OMT. (2019b). Gestión de destinos y OGD. *Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD)*, 10- 32. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420933>.
- OMT. (20 de Enero de 2020). *El Turismo Internacional sigue adelantando a la economía global*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>
- Ore, B. (2019). *Diseño de un aplicativo móvil para la difusión de información turística en la Provincia de Jauja - Junín [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]*. [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5433/T010\\_71704661.\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5433/T010_71704661._T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Orgaz, F. (2013). *El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible*. *Nómadas*. 52-60.

- Ortega, D., Guevara, M., y Benavides, J. (2016). *Elementario: Un Framework en la programación web [Universidad Privada Rafael Belloso Chacín]*. <https://www.redalyc.org/pdf/784/78457627004.pdf>.
- Panosso, A., y Lohmann, G. (2012). *Teoría del Turismo*. Trillas. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/140151/126251>.
- Rodríguez, E. (2018). *Implementación de una herramienta Tic para el fomento del Turismo, para el desarrollo socioeconómico en la Villa de San Diego de Ubaté [Tesis de Pregrado, Universidad de Cundimarca]*. <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/2579/Implementaci%C3%B3n%20de%20una%20herramienta%20TIC%20para%20el%20fomento%20del%20agroturismo%20y%20turismo%20cultural%20Document.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rodríguez, J., y Rojas, H. (2017). *Desarrollo de una aplicación móvil híbrida mediante realidad aumentada para potenciar el turismo en la ciudad de Quito [Tesis de pregrado, Escuela Politécnica Nacional de Quito]*. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/18925?mode=full>.
- Sánchez, M., y Ravina, R. (2017). Análisis de las aplicaciones móviles de destinos turísticos y su accesibilidad. *Teoría y Praxis*(31), 26. [https://www.researchgate.net/publication/326305096\\_Analisis\\_de\\_las\\_aplicaciones\\_moviles\\_de\\_destinos\\_turisticos\\_y\\_su\\_accesibilidad](https://www.researchgate.net/publication/326305096_Analisis_de_las_aplicaciones_moviles_de_destinos_turisticos_y_su_accesibilidad).
- SECO. (2014). Gestión del Destino Turístico. *Conceptos Básicos de la Gestión Turística*, 34. [https://www.swisscontact.org/fileadmin/user\\_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos\\_basicos\\_para\\_la\\_gestion\\_de\\_destinos\\_turisticos.pdf](https://www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf).
- SEGITTUR. (s/f). *Aplicaciones Ganadoras del Concurso "The AppTourism Awards 2018"*. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de Seggittur Web: <https://www.segittur.es/es/sala-de-prensa/detalle-documento/Aplicaciones-ganadoras-concurso-The-AppTourism-Awards-2018/#.Xu9-TJpKjIU>
- Solis, C. (2015). *Manual del Guerrero Angular JS*. Gold To.
- Soro, E., y Gonzáles, Y. (2017). Patrimonio Cultural y Turismo. *School of Tourism and Hospitality*, [http://www.aept.org/archivos/documentos/informe\\_patrimonio\\_ostelea18.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/informe_patrimonio_ostelea18.pdf).
- Sotelo, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001. *Revista Iberoamericana para la Investigación y Desarrollo Educativo*, 30 - 42.

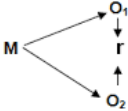


- Terry, J. (2012). Aproximación al concepto de Comunidad como una respuesta a los Turistas. *Cosntribuciones a las Ciencias Sociales*, , 14. <https://red.pucp.edu.pe/ridei/files/2012/11/121108.pdf>.
- Troitiño, M. (2016). *Patrimonio y Turismo: reflexión teórico - conceptual y una propuesta metodológica* . Scripta Nova.
- UNESCO. (2015). *Directrices Prácticas para la aplicación de la Convención del Patrimonio Mundial*. WHC. <https://whc.unesco.org/archive/opguide05-es.pdf>.
- UNESCO. (s/f). *Patrimonio*. Recuperado el 12 de Junio de 2020, de Unesco Web: <https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Patrimonio.pdf>
- Vaca, J. (2018). *Aplicación móvil para apoyar el turismo en la laguna de Yahuarcocha utilizando realidad aumentada [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte de Ibarra]*. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8642>.
- Valdes, F. (26 de Abril de 2013). *Software de Gestión*. Obtenido de SGWeb: <https://sg.com.mx/revista/40/midiendo-la-calidad-del-software>
- Valencia, A. (2016). El papel del Transporte en el desarrollo de Actividades Turísticas. *Revista Geográfica Nacional*, 278 - 295. [https://www.researchgate.net/publication/313504327\\_El\\_papel\\_del\\_transporte\\_en\\_el\\_desarrollo\\_de\\_la\\_actividad\\_turistica\\_un\\_analisis\\_bibliometrico/link/589c899b92851c599c96b6fb/download](https://www.researchgate.net/publication/313504327_El_papel_del_transporte_en_el_desarrollo_de_la_actividad_turistica_un_analisis_bibliometrico/link/589c899b92851c599c96b6fb/download).
- Vicher, M. (Diciembre de 2012). *Utilidad: Calidad de ISO en la Administración Pública*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S1405-14352012000300007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1405-14352012000300007)
- Yupanqui, A. (2019). *Implementación de un Aplicativo Móvil para el sector turismo en la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote; 2019 [Tesis Pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13865>.

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

**Título:** Sistema Web bajo plataforma móvil para Gestionar del destino turístico en la Municipalidad Provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.

| Problema de Investigación  | Objetivos de la Investigación   | Hipótesis de la Investigación  | Variables de la Investigación | Dimensiones       | Indicadores   | Metodología de la Investigación   | Población y Muestra   |
|--|---|--|-------------------------------|-------------------|---|---|---|
| <b>Pregunta General</b>  | <b>Objetivo General</b>   | <b>Hipótesis General</b>   | <b>Variable 1</b>             | <b>Variable 1</b> | <b>Variable 1</b>   | <b>Diseño de Investigación:</b><br>El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal; debido a que no hay manipulación de la variable.<br><br><br><br><b>Donde:</b><br><b>M</b> = Muestra<br><b>V1</b> = Diseño Web bajo plataforma móvil<br><b>V2</b> = Gestión Turística<br><b>r</b> = Correlación entre dos variables. | Población<br><br>Los 40 turistas que visitaron la provincia de Otuzco en agosto del 2020<br><br>Muestra<br>40 personas. |
| ¿De qué manera influye el sistema web bajo plataforma móvil para gestionar el destino turístico en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020? | Determinar la influencia de un sistema web bajo plataforma móvil para gestionar el destino turístico en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020. | El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la gestión del destino turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020. | <b>Sistema Web</b>            | Eficacia          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión</li> <li>• Integridad</li> </ul>                                       |   |   |
|  |   |  |                               | Eficiencia        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo.</li> <li>• Recursos humanos</li> </ul>                                   |   |   |
|  |   |  |                               | Satisfacción      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del Propósito.</li> <li>• Confianza</li> <li>• Actitudes</li> </ul> |   |   |
| <b>Preguntas Específicas</b>   | <b>Objetivos Generales</b>  | <b>Hipótesis General</b>   | <b>Variable 2</b>             | <b>Variable 2</b> | <b>Variable 2</b>   | <b>Tipo de Estudio</b>  | <b>Técnica e Instrumentos</b>   |

|   |   |   |                                      |                    |   |  |   |
|---|---|---|--------------------------------------|--------------------|---|--|---|
| <p><b>PE1:</b> ¿De qué manera influye el sistema web bajo plataforma móvil para la comunidad en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020?</p> <p><b>PE 2:</b> ¿De qué manera influye el sistema web bajo plataforma móvil para el servicio turístico en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020?</p> <p><b>PE 3:</b> ¿De qué manera influye sistema web bajo plataforma móvil para el entorno en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020?</p> | <p><b>OE 1:</b> Demostrar la influencia del sistema web bajo plataforma móvil para la comunidad en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020.</p> <p><b>OE 2:</b> Identificar la influencia sistema web bajo plataforma móvil para el servicio turístico en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020</p> <p><b>OE 3:</b> Determinar la influencia del sistema web bajo plataforma móvil para el entorno en la municipalidad provincial de Otuzco, la libertad, 2020.</p> | <p><b>H1.</b> El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en la comunidad de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.</p> <p><b>H2.</b> El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en el servicio turístico de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.</p> <p><b>H3.</b> El sistema web bajo plataforma móvil influye significativamente en el entorno de la municipalidad provincial de Otuzco, La Libertad, 2020.</p> | <b>Gestión del Destino Turístico</b> | Comunidad          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitividad</li> <li>• Sostenibilidad</li> </ul>                | <b>Tipo de estudio: - aplicado:</b><br>Partiendo de lo fundamental la investigación aplicada busca el desarrollo de la teoría en entornos específicos. (Behar. 2012)   | <b>Técnica:</b><br>Observación y Encuesta |
|   |   |   |                                      | Servicio Turístico | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte</li> <li>• Hospedaje</li> <li>• Alimentación</li> </ul> | <b>Nivel de Investigación:</b><br>Los estudios correlacionales tienen como finalidad identificar la relación o nivel de asociación existente entre dos o más variables, categorías o conceptos en una muestra o contexto en particular; mediante un patrón predecible para un grupo de población. Hernández, Fernández y Baptista (2014) | <b>Escala de Likert Ordinal</b>           |
|   |   |   |                                      | Entorno            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natural</li> <li>• Cultural</li> </ul>                             |  |   |

### Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables:

“Sistema Web bajo plataforma móvil para Gestionar del destino turístico en la Municipalidad Provincial de Otuzco, La Libertad, 2020”

| Variables                      | Dimensiones | Indicadores      | ÍTEMS |  | Escala de Medición  | Instrumento  |
|--------------------------------|-------------|------------------|-------|--|---|--------------|
| <b>V1:<br/>SISTEMA<br/>WEB</b> | Eficacia    | Exactitud        | 01    | ¿Considera que la información presentada en el sistema web bajo plataforma móvil del destino o servicio turístico otuzcano es precisa?   | Likert Politémica<br><br>alternativas<br><br>1. Nunca.<br>2. Raras veces<br>3. Algunas veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre | Cuestionario |
|                                |             |                  | 02    | ¿Considera que la información presentada en el sitio web bajo plataforma móvil sobre los servicios turísticos otuzcanos ofrecidos está actualizada con la entidad u organización?  |   |              |
|                                |             | Complejidad      | 03    | ¿Considera que al buscar una información de un servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, le complementa con información relacionada o similar?  |   |              |
|                                |             |                  | 04    | ¿Considera que al encontrar la información del servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, también le proporciona información complementaria que le ayudan en sus decisiones y planificar su viaje? |   |              |
|                                | Eficiencia  | Tiempo.          | 05    | ¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil frente a una solicitud o tarea de la gestión turística es el apropiado?  |   |              |
|                                |             |                  | 06    | ¿Considera que la velocidad de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil para dirigirse a otra nueva tarea de gestión turística es el adecuado?  |   |              |
|                                |             | Esfuerzo humanos | 07    | ¿Considera que la cantidad de acciones que realiza para hacer una tarea involucrada a la gestión turística, son apropiadas dentro del sistema web bajo plataforma móvil?   |   |              |
|                                |             |                  | 08    | ¿Considera que la interfaz o presentación del sistema web bajo plataforma móvil es intuitiva para comprender su funcionamiento?  |   |              |

|  |                    |                |  |  |  |   |
|--|--------------------|----------------|--|--|--|---|
|  | Utilidad.          | 09             | ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil le resuelve inquietudes o dudas, ayudándole en la planificación de su visita al destino turístico en Otuzco? |  |  |   |
|  |                    | 10             | ¿Considera que usando el sistema web bajo plataforma móvil, le ha permitido acceder a los servicios turísticos otuzcanos de forma oportuna?                      |  |  |   |
|  |                    | Confianza      | 11   |  |  | ¿Considera que emplearía el sitio web bajo plataforma móvil para el desarrollo de cualquier actividad turística en Otuzco?  |
|  |                    |                | 12   |  |  | ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil se ajusta a sus requisitos y necesidades en lo relacionado a la actividad del destino turístico otuzcano?       |
|  | Satisfacción       | Placer         | 13   |  |  | ¿Considera que estaría motivado al manejar el sistema web bajo plataforma móvil, usando las herramientas y funciones en relación a la actividad turística otuzcana? |
|  |                    |                | 14   |  |  | ¿Considera que al manejar el sistema web bajo plataforma móvil le ha generado nuevos aprendizajes y experiencias?   |
|  |                    | Competitividad | 15   |  |  | ¿Considera que la población Otuzcana ofrece productos turísticos de calidad y atractivos?   |
|  |                    |                | 16   |  |  | ¿Considera que la población Otuzcana ofrece servicios de calidad y llamativos?  |
| <b>V2:<br/>GESTIÓN<br/>DEL<br/>DESTINO<br/>TURÍSTICO</b> | Comunidad          | Sostenibilidad | 17   | ¿Considera que la actividad económica en productos y servicios turísticos de Otuzco están siendo viables económicamente? |  |   |
|  |                    |                | 18   | ¿Considera que los atractivos turísticos naturales y culturales de Otuzco están conservándose en el tiempo?              |  |   |
|  | Servicio Turístico | Transporte     | 19   | ¿Considera que el servicio de transporte turístico otuzcano lo lleva al destino de manera eficiente?                     |  |   |

|  |         |              |    |  |  |  |
|--|---------|--------------|----|--|--|--|
|  |         |              | 20 | ¿Considera que existen suficientes servicios de transporte otuzcanos para acceder a cualquier destino turístico? |  |  |
|  |         | Hospedaje    | 21 | ¿Considera que los servicios de hospedajes otuzcanos son oportunos al turista?                                   |  |  |
|  |         |              | 22 | ¿Considera que los hospedajes otuzcanos brindan otros servicios complementarios para su estancia?                |  |  |
|  |         | Alimentación | 23 | ¿Considera que hay adecuados servicios de atención en restaurantes o bares en Otuzco?                            |  |  |
|  |         |              | 24 | ¿Considera que los establecimientos representan la identidad cultural de Otuzco?                                 |  |  |
|  | Entorno | Natural      | 25 | ¿Considera que los destinos turísticos naturales son accesibles en Otuzco?                                       |  |  |
|  |         |              | 26 | ¿Considera que los destinos turísticos naturales están siendo promocionados en Otuzco?                           |  |  |
|  |         | Cultural     | 27 | ¿Considera que los destinos culturales son accesibles en Otuzco?   |  |  |
|  |         |              | 28 | ¿Considera que los destinos turísticos culturales están siendo promocionados en Otuzco?                          |  |  |

**Anexo 03 Cuestionario de medición:  
Cuestionario sobre un Sistema Web bajo plataforma móvil para Gestionar del destino  
turístico en la Municipalidad Provincial de Otuzco, La Libertad, 2020**

Fecha de la prueba

**Instrucciones:**

- Se está realizando una investigación para conocer tu opinión respecto a la implementación de un sitio web con plataforma móvil, para gestionar el destino turístico en la Municipalidad Provincial de Otuzco, la Libertad.
- Este cuestionario es anónimo, no escribir sus datos.
- Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (x) la alternativa de su elección, marque sólo una
- Las preguntas son cerradas, cuyas alternativas se presentan de acuerdo a la siguiente escala: (1) es nunca, (2) raras veces, (3) algunas veces, (4) casi siempre y (5) es siempre; señale con que frecuencia haría uso si se implementaría el sitio web con plataforma móvil.

|              |                    |                      |                     |                |
|--------------|--------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| <b>Nunca</b> | <b>Raras Veces</b> | <b>Algunas Veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
| <b>1</b>     | <b>2</b>           | <b>3</b>             | <b>4</b>            | <b>5</b>       |

| N° | Descripción  | Respuestas |   |   |   |   |
|----|--|------------|---|---|---|---|
|    |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | ¿Considera que la información presentada en el sistema web bajo plataforma móvil del destino o servicio turístico otuzcano es precisa?   |            |   |   |   |   |
| 02 | ¿Considera que la información presentada en el sitio web bajo plataforma móvil sobre los servicios turísticos otuzcanos ofrecidos está actualizada con la entidad u organización?  |            |   |   |   |   |
| 03 | ¿Considera que al buscar una información de un servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, le complementa con información relacionada o similar?  |            |   |   |   |   |
| 04 | ¿Considera que al encontrar la información del servicio o destino turístico otuzcano en el sistema web bajo plataforma móvil, también le proporciona información complementaria que le ayudan en sus decisiones y planificar su viaje? |            |   |   |   |   |
| 05 | ¿Considera que el tiempo de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil frente a una solicitud o tarea de la gestión turística es el apropiado?  |            |   |   |   |   |
| 06 | ¿Considera que la velocidad de respuesta del sistema web bajo plataforma móvil para dirigirse a otra nueva tarea de gestión turística es el adecuado?  |            |   |   |   |   |



|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 07 | ¿Considera que la cantidad de acciones que realiza para hacer una tarea involucrada a la gestión turística, son apropiadas dentro del sistema web bajo plataforma móvil? |  |  |  |  |  |
| 08 | ¿Considera que la interfaz o presentación del sistema web bajo plataforma móvil es intuitiva para comprender su funcionamiento?  |  |  |  |  |  |
| 09 | ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil le resuelve inquietudes o dudas, ayudándole en la planificación de su visita al destino turístico en Otuzco?         |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿Considera que usando el sistema web bajo plataforma móvil, le ha permitido acceder a los servicios turísticos otuzcanos de forma oportuna?                              |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Considera que emplearía el sitio web bajo plataforma móvil para el desarrollo de cualquier actividad turística en Otuzco?   |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Considera que el sistema web bajo plataforma móvil se ajusta a sus requisitos y necesidades en lo relacionado a la actividad del destino turístico otuzcano?            |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Considera que estaría motivado al manejar el sistema web bajo plataforma móvil, usando las herramientas y funciones en relación a la actividad turística otuzcana?      |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Considera que al manejar el sistema web bajo plataforma móvil le ha generado nuevos aprendizajes y experiencias?  |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Considera que la población Otuzcana ofrece productos turísticos de calidad y atractivos?  |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Considera que la población Otuzcana ofrece servicios de calidad y llamativos?   |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Considera que la actividad económica en productos y servicios turísticos de Otuzco están siendo viables económicamente?   |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Considera que los atractivos turísticos naturales y culturales de Otuzco están conservándose en el tiempo?  |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Considera que el servicio de transporte turístico otuzcano lo lleva al destino de manera eficiente?   |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Considera que existen suficientes servicios de transporte otuzcanos para acceder a cualquier destino turístico?   |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Considera que los servicios de hospedajes otuzcanos son oportunos al turista?   |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Considera que los hospedajes otuzcanos brindan otros servicios complementarios para su estancia?  |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿Considera que hay adecuados servicios de atención en restaurantes o bares en Otuzco?  |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Considera que los establecimientos representan la identidad cultural de Otuzco?   |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿Considera que los destinos turísticos naturales son accesibles en Otuzco?   |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿Considera que los destinos turísticos naturales están siendo promocionados en Otuzco?   |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Considera que los destinos culturales son accesibles en Otuzco?   |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿Considera que los destinos turísticos culturales están siendo promocionados en Otuzco?  |  |  |  |  |  |

## Anexo 04: Validación de Instrumentos:

|  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 12. ¿Considera que el sitio el sitio web con plataforma móvil se ajusta a sus requisitos y necesidades en lo relacionado a la actividad del destino turístico? | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 13. ¿Considera que estaría motivado al manejar el sitio web con plataforma móvil, usando las herramientas y funciones en relación a la actividad turística?    | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 14. ¿Considera que al manejar del sitio web con plataforma móvil le ha generado nuevos aprendizajes y experiencias?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia..... SI HAY SUFICIENCIA.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )


Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr. / Mag.

..... PERALTA LUSAN JOSÉ LUIS .....

DNI..... 42054630 .....

COD. CPI: ..... 114727 .....

Especialidad del Validador..... INGENIERO INFORMÁTICO .....

FIRMA:.....  .....

1 **Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado  
 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo  
 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

Descripción: Para la variable sistema web

Observaciones (precisar si hay suficiencia..... SI HAY SUFICIENCIA.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr. / Mag.

PERALTA LUSAN JOSE LUIS

DNI..... 42054630.....

COD. CIP: 114727.....

Especialidad del Validador..... INGENIERO INFORMATICO.....

FIRMA:..... .....

- 1 **Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
  - 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo
  - 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

**Para la variable: Gestión del destino turístico**

|  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 12. ¿Considera que el sitio el sitio web con plataforma móvil se ajusta a sus requisitos y necesidades en lo relacionado a la actividad del destino turístico? | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 13. ¿Considera que estaría motivado al manejar el sitio web con plataforma móvil, usando las herramientas y funciones en relación a la actividad turística?    | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| 14. ¿Considera que al manejar del sitio web con plataforma móvil le ha generado nuevos aprendizajes y experiencias?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia.....)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

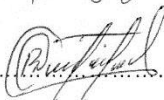
Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr. / Mag.

Mg. Zavaleta Aguilar Rosani Evelynida

DNI... 45297242

COD. CPPe: 0514793

Especialidad del Validador Mg. Pedagogía universitaria

FIRMA: 

1 Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado  
 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo  
 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

**Para la variable: Sistema web**

Observaciones (precisar si hay suficiencia).....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

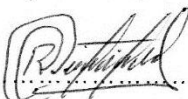
Apellidos y Nombres del Juez validador. Dr. / Mag.

Mg. Zavaleta Aguilar Rosani Evelinda.....

DNI..... 45297242.....

COD. CPPe: 0514793.....

Especialidad del Validador Mg. Pedagogía Universitaria.....

FIRMA:..... 

1 **Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

**Descripción: Para la variable Gestión del destino turístico**

### Anexo 05: Matriz de datos:

| N° de Encuestado | VARIABLE 1: SISTEMA WEB |    |    |    |                         |    |    |    |                           |     |     |     |     | VARIABLE 2: GESTIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO |     |     |     |                                 |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |     |
|------------------|-------------------------|----|----|----|-------------------------|----|----|----|---------------------------|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|---------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------|-----|-----|-----|-----|
|                  | DIMENSIÓN 1: EFICACIA   |    |    |    | DIMENSION 2: EFICIENCIA |    |    |    | DIMENSION 3: SATISFACCIÓN |     |     |     |     | DIMENSION 1: COMUNIDAD                    |     |     |     | DIMENSION 2: SERVICIO TURÍSTICO |     |     |     |     |     | DIMENSION 3: ENTORNO |     |     |     |     |
|                  | p1                      | p2 | p3 | p4 | p5                      | p6 | p7 | p8 | p9                        | p10 | p11 | p12 | p13 | p14                                       | P15 | P16 | P17 | P18                             | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24                  | P25 | P26 | P27 | P28 |
| 1                | 4                       | 4  | 4  | 3  | 3                       | 4  | 3  | 4  | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5                               | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4                    | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2                | 4                       | 4  | 3  | 3  | 3                       | 3  | 4  | 4  | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4                               | 5   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4                    | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 3                | 3                       | 4  | 3  | 2  | 3                       | 3  | 4  | 4  | 4                         | 5   | 3   | 3   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3                               | 3   | 5   | 4   | 2   | 3   | 5                    | 4   | 4   | 5   | 3   |
| 4                | 4                       | 3  | 3  | 3  | 4                       | 5  | 5  | 4  | 4                         | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4                               | 4   | 4   | 3   | 1   | 2   | 4                    | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 5                | 4                       | 3  | 4  | 2  | 3                       | 4  | 4  | 4  | 4                         | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5                               | 4   | 4   | 4   | 1   | 3   | 4                    | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 6                | 2                       | 3  | 2  | 4  | 3                       | 3  | 2  | 3  | 2                         | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3                               | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2                    | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 7                | 4                       | 5  | 3  | 4  | 5                       | 4  | 5  | 4  | 3                         | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2                               | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3                    | 3   | 3   | 4   | 2   |
| 8                | 4                       | 4  | 4  | 4  | 3                       | 5  | 5  | 3  | 4                         | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4                               | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 5                    | 3   | 5   | 5   | 3   |
| 9                | 5                       | 5  | 5  | 5  | 4                       | 4  | 5  | 5  | 4                         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 3                               | 5   | 5   | 4   | 2   | 2   | 4                    | 5   | 5   | 4   | 3   |
| 10               | 2                       | 5  | 3  | 5  | 4                       | 2  | 4  | 3  | 2                         | 2   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3   | 2   | 3   | 2                               | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4                    | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 11               | 5                       | 5  | 4  | 5  | 4                       | 4  | 3  | 3  | 3                         | 3   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5                               | 4   | 5   | 4   | 1   | 2   | 4                    | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 12               | 4                       | 5  | 4  | 4  | 4                       | 5  | 5  | 4  | 5                         | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4                               | 5   | 4   | 3   | 1   | 3   | 4                    | 4   | 5   | 4   | 3   |
| 13               | 5                       | 4  | 5  | 4  | 4                       | 4  | 5  | 4  | 4                         | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 5                               | 4   | 5   | 3   | 1   | 3   | 5                    | 4   | 5   | 4   | 2   |
| 14               | 2                       | 3  | 3  | 3  | 2                       | 4  | 2  | 2  | 2                         | 2   | 4   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 3                               | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2                    | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 15               | 1                       | 5  | 4  | 4  | 5                       | 4  | 4  | 4  | 1                         | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4                               | 4   | 4   | 4   | 1   | 3   | 5                    | 1   | 4   | 4   | 2   |
| 16               | 3                       | 5  | 5  | 5  | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5                         | 3   | 3   | 3   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 3                               | 5   | 5   | 4   | 2   | 2   | 5                    | 5   | 4   | 5   | 2   |
| 17               | 5                       | 5  | 5  | 5  | 5                       | 5  | 4  | 5  | 5                         | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5                               | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4                    | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 18               | 3                       | 2  | 2  | 3  | 5                       | 3  | 5  | 3  | 2                         | 4   | 5   | 2   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4                               | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3                    | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 19               | 4                       | 5  | 5  | 5  | 5                       | 5  | 4  | 5  | 5                         | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4                               | 5   | 5   | 4   | 2   | 5   | 5                    | 5   | 5   | 5   | 2   |
| 20               | 5                       | 2  | 5  | 5  | 5                       | 5  | 4  | 5  | 4                         | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3                               | 5   | 4   | 4   | 2   | 5   | 4                    | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 21               | 5                       | 5  | 4  | 5  | 5                       | 5  | 4  | 5  | 5                         | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4                               | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                    | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 22               | 2                       | 2  | 3  | 4  | 3                       | 5  | 2  | 2  | 3                         | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3                               | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2                    | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 23               | 5                       | 4  | 4  | 4  | 5                       | 4  | 5  | 5  | 1                         | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   | 4   | 1                               | 5   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4                    | 5   | 4   | 4   | 4   |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 |   |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |   |
| 28 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |   |
| 29 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |   |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |   |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |   |
| 32 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |   |
| 33 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 34 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |   |
| 35 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 |   |
| 37 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 38 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |
| 39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |   |

## **Anexo 06: Propuesta de Valor**

### **1. Descripción del sistema:**

Otuzco Tour, es una software que interactúa en un entorno móvil diseñado para las actividades turísticas en la provincia de Otuzco, integrando diversas categorías de la gestión turística y presentada de forma organizada, para que el usuario tenga acceso y se informe de las ofertas, guiándole en la toma de decisiones eligiendo un plan de viaje acorde a sus requisitos, necesidades y tiempo disponible.

Mencionado anteriormente la aplicación móvil cuenta con un portal de principal que muestra información actualizada de la oferta turística, organizándolos en categorías de forma automática y ordenadas de acuerdo al tiempo de publicación y en forma jerárquica, siendo la información reciente la mostrada en primer plano; dicho portal se divide en dos partes:

La primera parte un Slide o cabecera interactiva que muestra las cuatro ofertas turísticas más visitadas y revisadas por los usuarios, cada elemento se organiza por demanda de visitas y comentarios. En dicho slide las ofertas más visitadas son representadas por imágenes significativas del atractivo o servicio que invite al turista a explorarlo e informarse de lo que ofrece, además el slide cuenta con una barra de desplazamiento de fácil uso y manejo, eligiendo la oferta deseada.

La segunda parte de la interfaz principal o de inicio, organiza las ofertas turísticas jerárquicamente por el tiempo de publicación, en ella se muestra la imagen representativa, la categoría turística al que pertenece y una breve descripción detallada presentada para invitar al visitante a ingresar e informarse del atractivo o servicio implementado en la aplicación. Al igual que el slide sólo contiene cuatro ofertas recientes, que variarán con la nueva información que se ingresará, en esta parte la aplicación está configurada para variar las dimensiones de la imagen de la nueva oferta turística, es decir si ha tenido una demanda en las visitas por parte



de los usuarios, la imagen se hará más grande informando la acogida que ha recibido por parte de ellos.

Al ingresar a una oferta turística, la aplicación móvil mostrará una nueva cabecera interactiva o slide que representa la galería de imágenes o videos más significativos, en la segunda parte se describe los puntos más esenciales del atractivo o servicio mostrado, tales como: El tipo de oferta en transporte, hotelería y gastronomía; en el caso de los atractivos los aspectos más relevantes que motivaría al turista a visitarlo. Como información complementaria se encuentra la dirección y los horarios de atención para el visitante. En ciertas ofertas turísticas las instituciones involucradas han integrado servicios de geolocalización a través de api's es decir el usuario identificará algunas direcciones como vínculos que abren la plataforma de google maps indicando la ubicación específica del elemento turístico y las principales rutas para dirigirse a ese sitio. Por último los turistas mediante una cuenta registrada comentan sus experiencias u opiniones de la oferta turística, esto permitirá orientar a los nuevos usuarios, a elegir los servicios que consumirá o atractivo que visitará.

En la parte superior izquierda se encuentra el menú principal que organiza la oferta turística en cuatro categorías: Atractivos, transporte, hotelería y restaurantes; además de contar con 2 categorías de administración de usuario:

En las categorías de ofertas turísticas al acceder en uno de ellos, se muestra otro portal visualizando una lista de atractivos o servicios organizados por el tiempo de publicación, es decir desde los más antiguos hasta los más actuales, también contiene todas las ofertas turísticas registradas en la aplicación, cuya administración lo realizará un encargado que cuenta con permiso de administrador.

En las categorías de administración de usuarios, se pueden encontrar funciones como: Iniciar Sesión, con un breve descripción sobre las posibilidades de acceder a otros servicios, como son los comentarios o el acceso de los api's después de

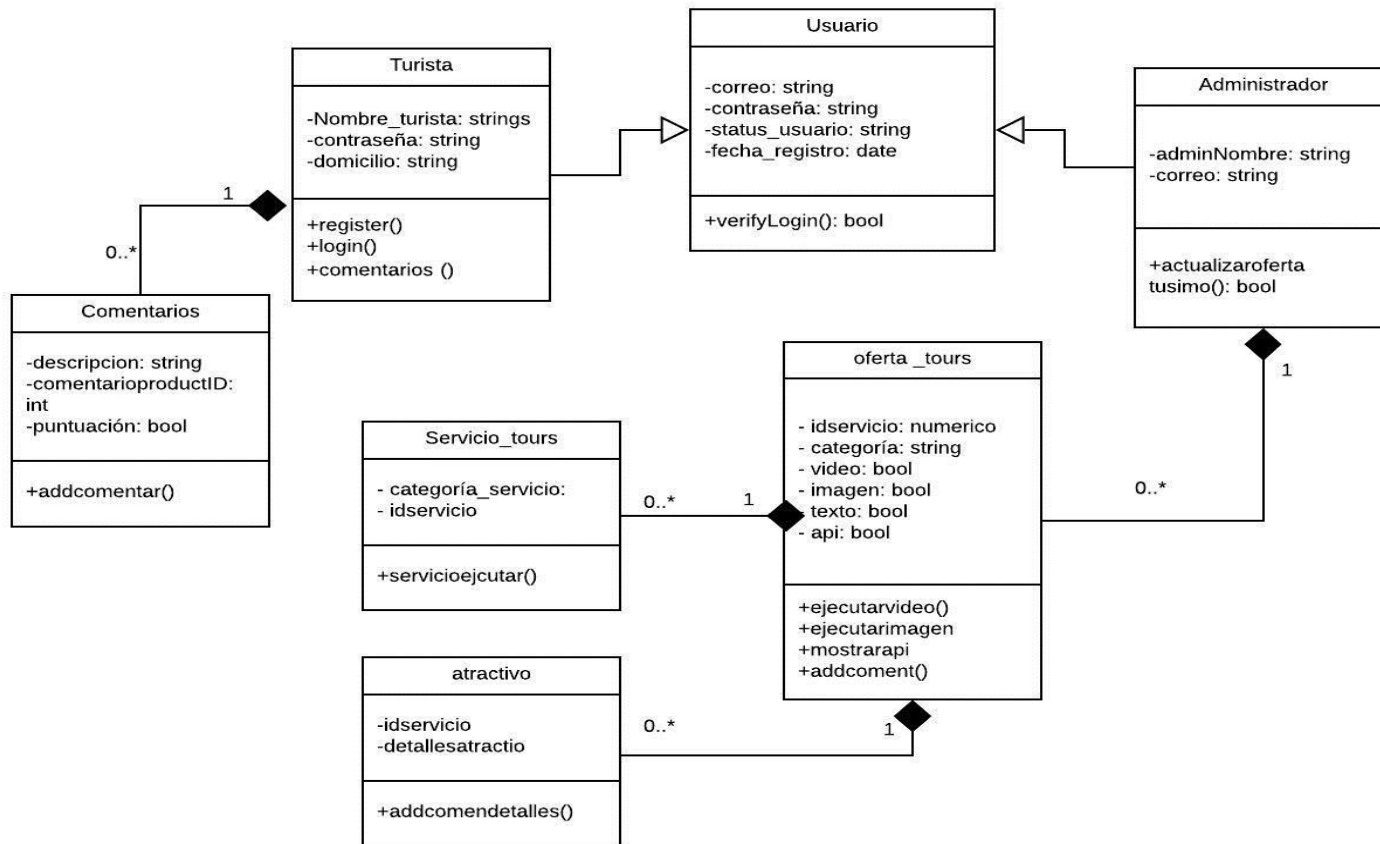
ser registrado; al ingresar en esta categoría se activa un nuevo portal para ingresar el correo electrónico y contraseña del visitante; si no cuenta con una cuenta registrada, en la parte inferior existe la opción de registrarse.

Al activar la opción de registrarse, este ejecuta un portal que pide los nombres, apellidos, correo electrónico y contraseña que no debe ser igual a la cuenta de correo electrónico, además de sugerirse la utilización de diferentes caracteres que permitan contar con una contraseña segura, después de llenar y presionar en el botón de registrarse, de forma ágil se crea una cuenta de usuario y contar con los privilegios de realizar comentarios y acceder al servicio de geolocalización. Al contar con una cuenta automáticamente aparece una categoría de cerrar sesión para salir de la cuenta entrando sólo como visitante.

Por último, a parte de la cuenta de usuario, también existe la cuenta de administrador que permite a la persona que accede con este tipo de cuenta agregar nuevas ofertas turísticas y eliminar las poco solicitadas por los usuarios, también de verificar los comentarios considerando información que ayuden a los visitantes para armar su plan de viaje a la localidad de Otuzco. Sólo los responsables de la sub-área turística de la municipalidad provincia de Otuzco o de instituciones privadas o nacionales de turismo tendrán acceso. Este tipo de acceso se realizará de forma externa de la aplicación a través de una plataforma que administra una base de datos que integra una lista de usuarios y la información de la oferta turística presentada.

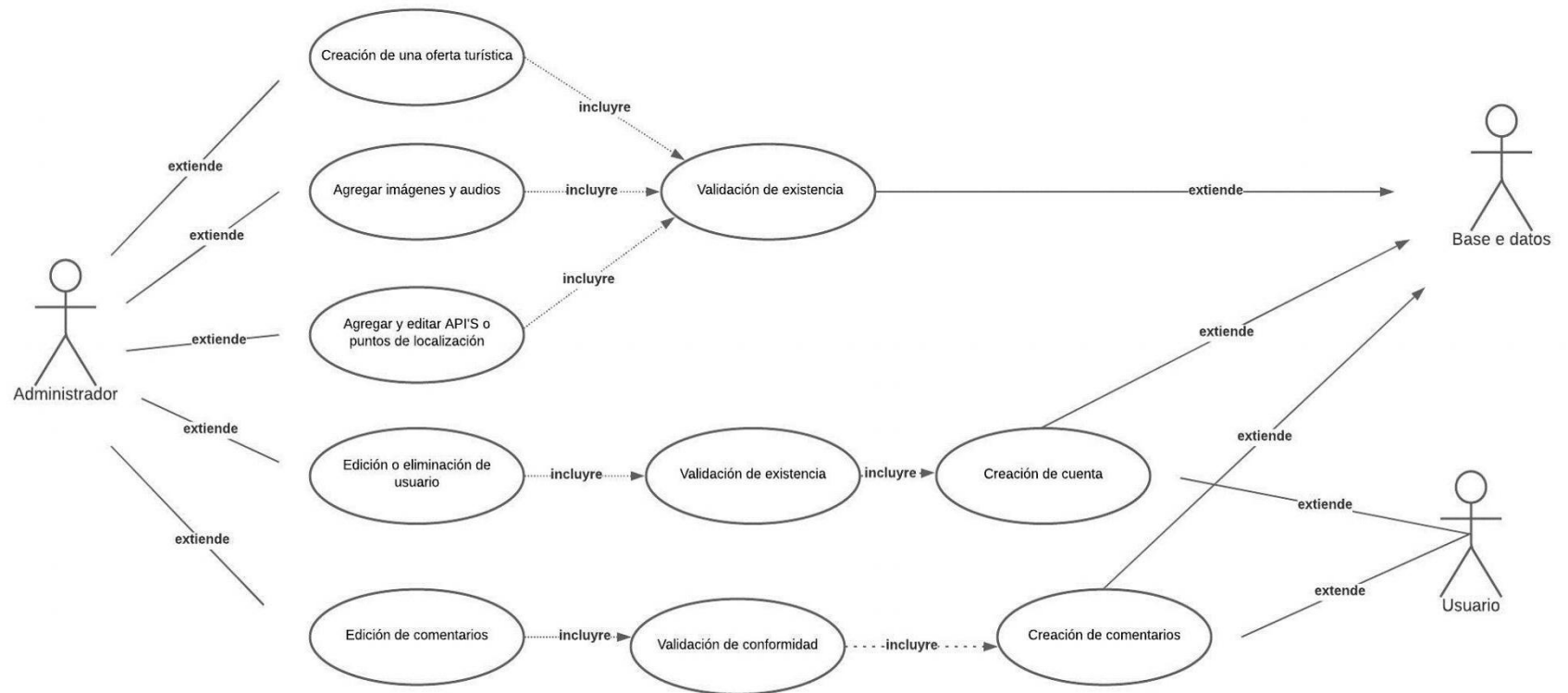
## 2. Modelo UML:

2.1. Diagrama de clases, en donde se detalla las clases, atributos y métodos cuando los usuarios acceden a la plataforma móvil y los tipos de acciones que desempeñan:



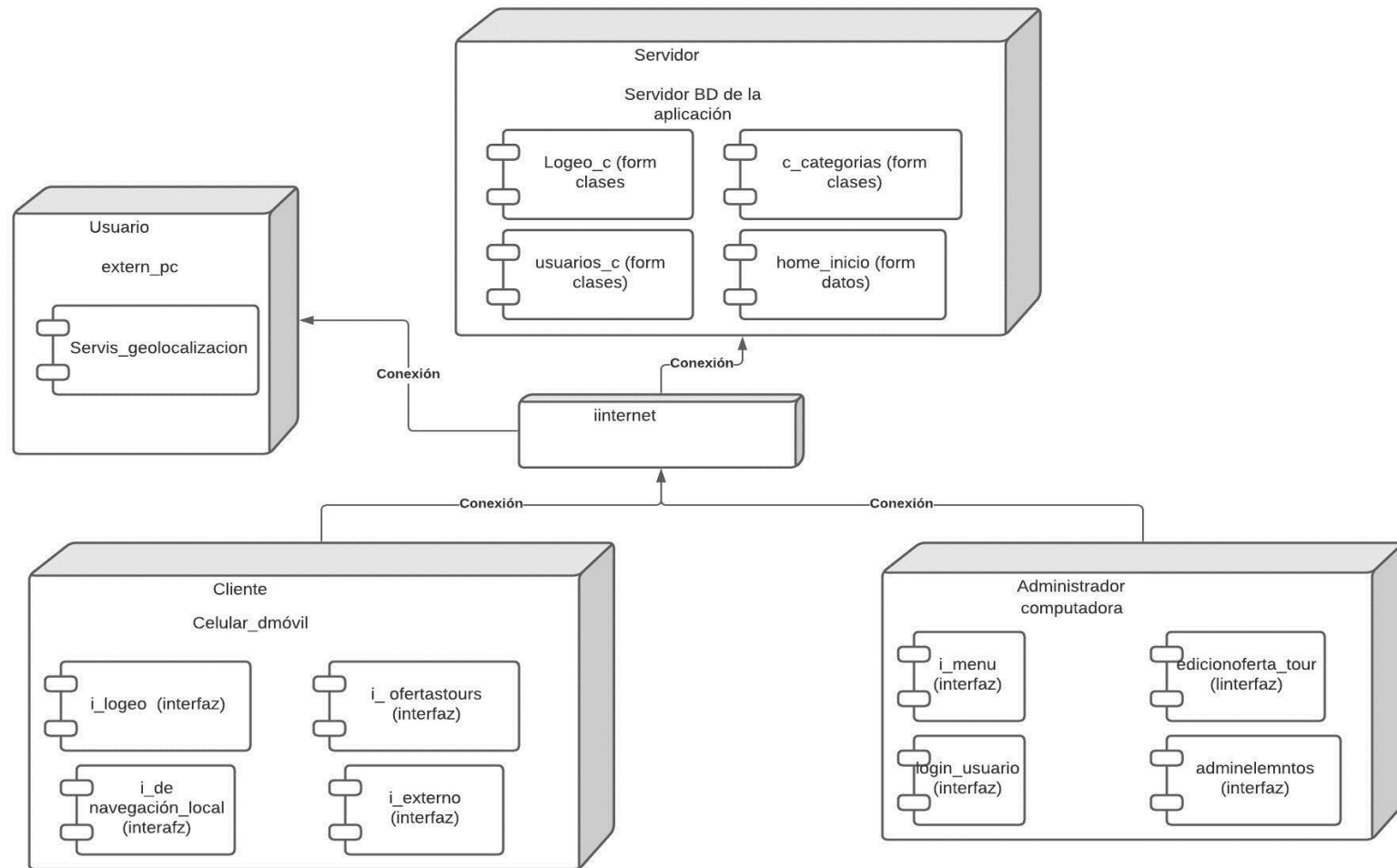
Fuente propia – diseñado en Lucidchart Online

**2.2. Diagrama de Usos; del sistema web bajo plataforma móvil y la gestión del destino turístico de la municipalidad provincial de Otuzco.**

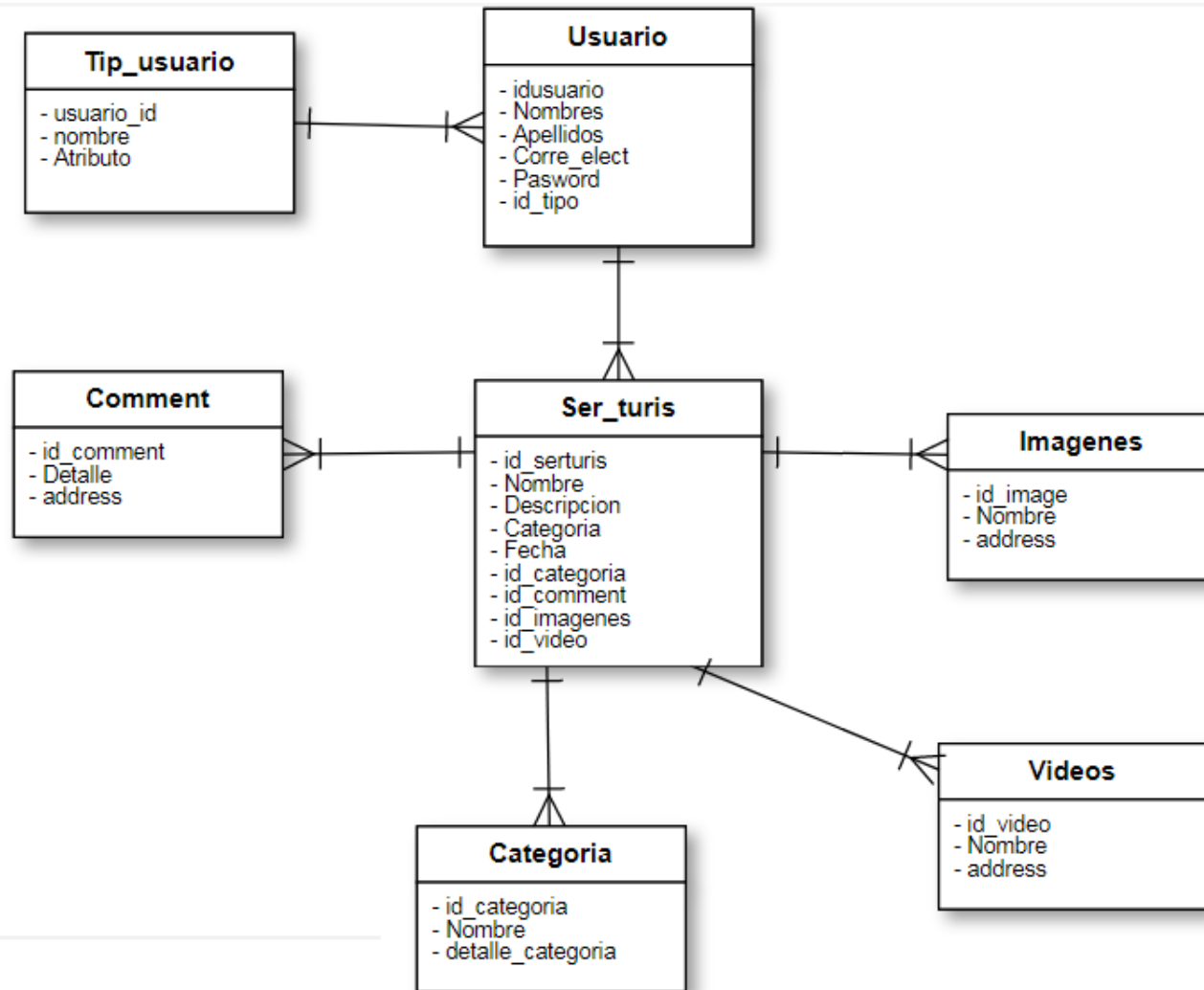


Fuente propia – diseñado en Lucidchart Online

**2.3. Diagrama de despliegue; del sistema web bajo plataforma móvil y la gestión del destino turístico de la municipalidad provincial de Otuzco.**



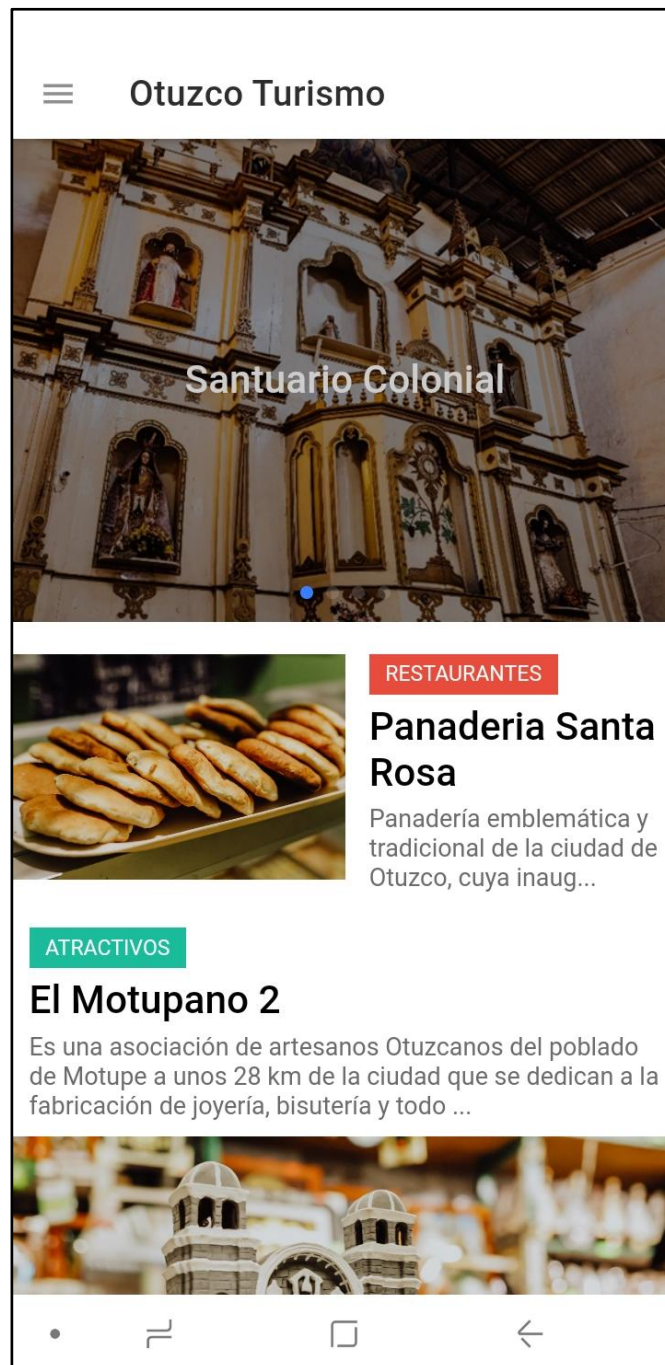
### 3. Modelamiento Lógico de la Base de Datos:



#### **4. Plataforma Tecnológica:**

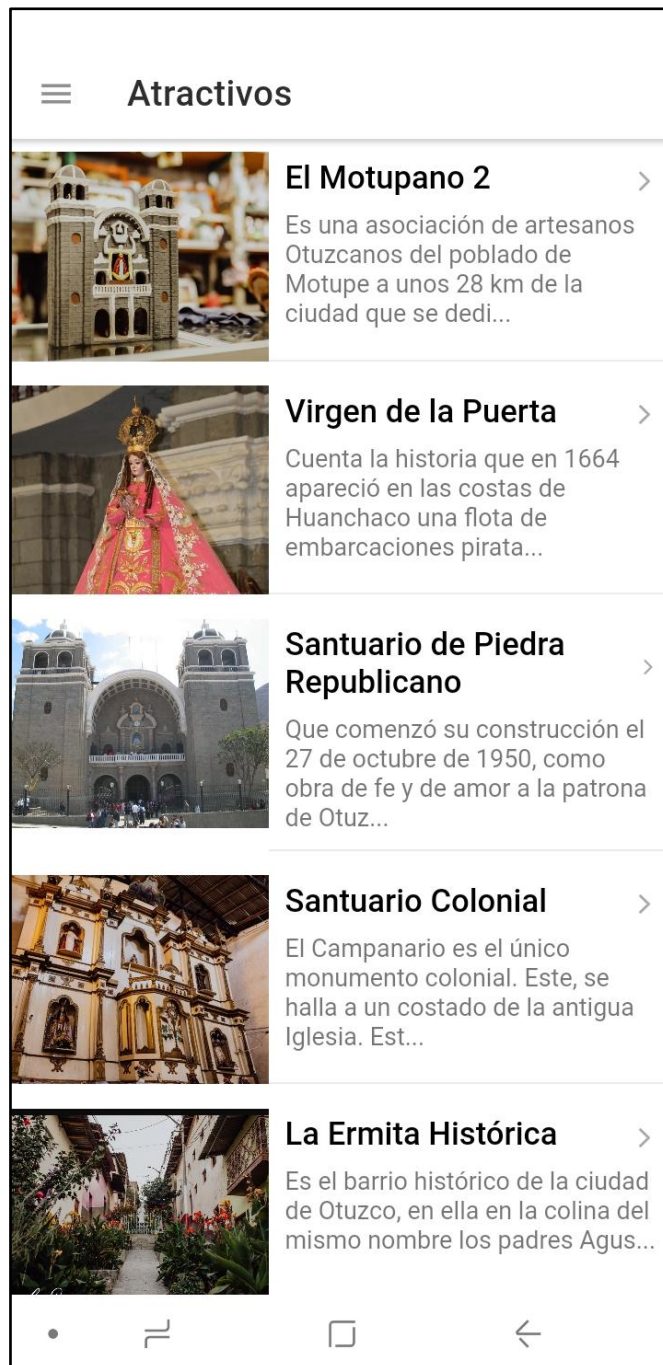
- 4.1. Sistema Operativo:** Android 5.0 – 11.0
- 4.2. Servidor Web:** Firebase database
- 4.3. DataBase Management System (DBMS):** Google Firebase
- 4.4. Lenguaje de Programación:** Javascript (jsp) y TypeScript (tsx)
- 4.5. Ide:** Visual Studio Code
- 4.6. Framework:** Ionic
- 4.7. Diagramador UML:** Lucidchart UML Design
- 4.8. Diagramador de Procesos:** Lucidcahrt Porcess
- 4.9. Otras Herramientas:** Api.net mobile
  - 4.9.1. Entorno Javascript:** Node.js
  - 4.9.2. Html:** Versión 5

## 5. Interfaz del Sistema:



**Figura 30:** Plataforma principal de la aplicación en donde se puede visualizar el slide o cabecera de menú ordenada con los destinos con más visitas, en la parte inferior los destinos actualizados por tiempo.





**Figura 31:** Lista de atractivos turísticos, mostrados al activar la categoría del mismo nombre, ordenados de acuerdo a fecha de publicación, cada uno cuenta con una imagen representativa, el título y una breve descripción.

Santuario de Piedra Republic...
×



Que comenzó su construcción el 27 de octubre de 1950, como obra de fe y de amor a la patrona de Otuzco, y duró 40 años su construcción, a base de piedra marmolina tallada por los pobladores de aquellos tiempos, su construcción estuvo a cargo del arquitecto Martin Cosandre Arteaga que se inspiró de las construcciones religiosas coloniales de otras ciudades del Perú, posee dos torres que se elevan a unos 30 metros de altura y en el medio la construcción encabeza con una arco en la parte inferior representa la imagen de una pequeña iglesia, cuya puerta se encuentra la imagen de la Inmaculada Virgen de la Puerta. En el interior se encuentran las imágenes de los 12 apóstoles y en el centro a Jesús Redentor, en los últimos años en el techo se hizo remodelamiento como el pintado de la historia religiosa de la Virgen de la Puerta y los sacramentos católicos.

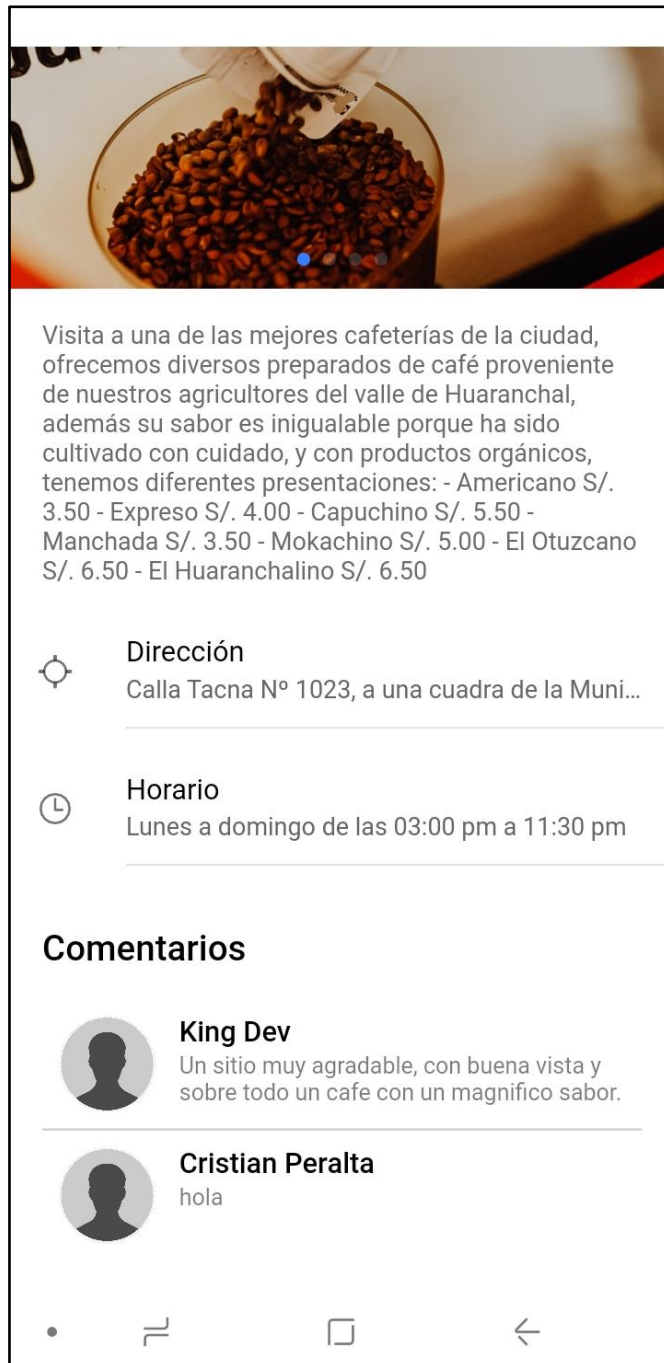
**Dirección**  
Plaza de Armas de Otuzco. Libertad Av. 230

•
≡
□
←

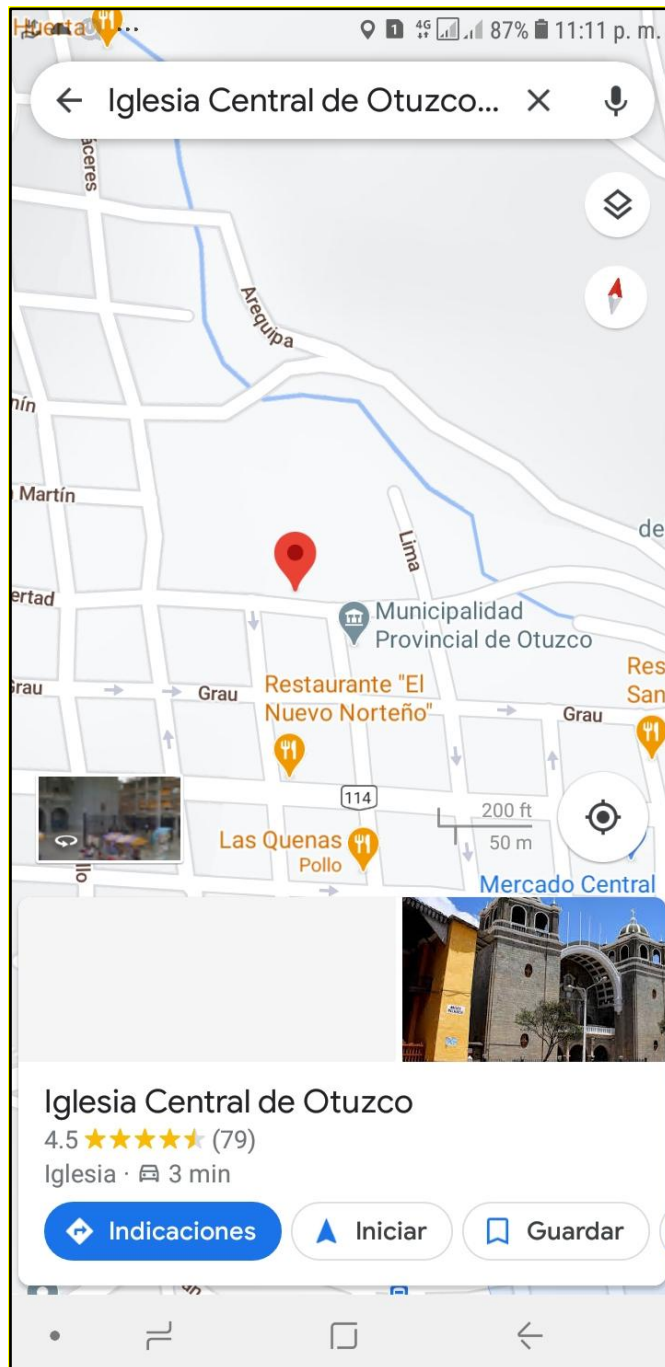
**Figura 32:** Al ingresar a una oferta turística, en la parte superior se muestra una galería de videos o imágenes; en la parte inferior se encuentra la descripción, la dirección y fecha; otorgando una visión más global al atractivo turístico.



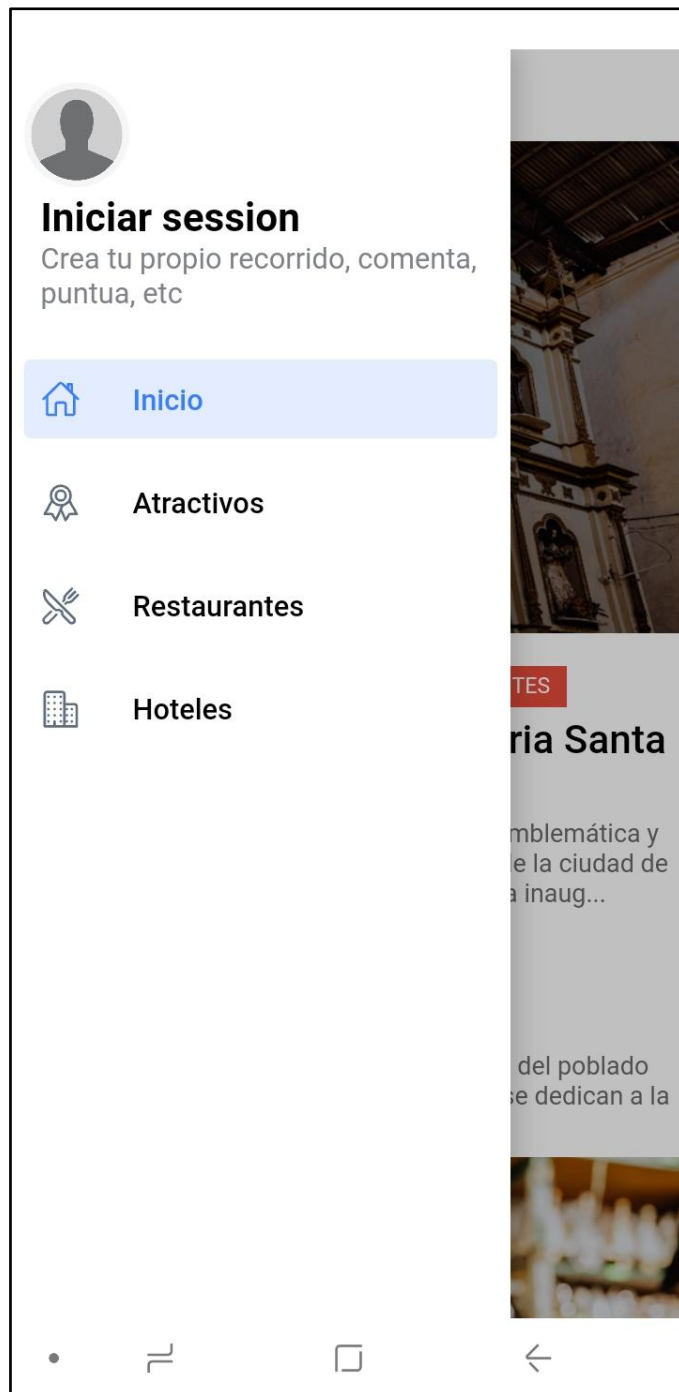
**Figura 33:** Al ingresar a una oferta turística de tipo servicio, en la parte superior también incluye una galería de videos o imágenes; en la parte inferior se encuentra la descripción con los productos ofrecidos (incluyendo sus precios), la dirección y el horario de atención.



**Figura 34:** En cada oferta turística (destino o servicio), se encuentra una lista de comentarios ordenadas por fecha sobre las apreciaciones del destino turístico de los usuarios.



**Figura 35:** Al seleccionar una dirección mostrada en la oferta turística se ejecuta el “Google Maps” indicando la ubicación y la distancia en relación al punto de ubicación del usuario.



**Figura 36:** Menú principal en donde se detalla las categorías de la aplicación entre las que destaca el inicio de sesión, inicio, atractivos, restaurantes y hoteles. Por otro lado en la primera opción del menú se encuentra las funciones de configuración de cuenta.

The image shows a mobile application interface for logging in. At the top, there is a hamburger menu icon followed by the text 'Iniciar sesión'. Below this, there are two text input fields: the first is labeled 'Email' and the second is labeled 'Password'. Underneath the password field is a prominent blue button with the text 'INICIAR SESIÓN!' in white capital letters. Below the button, there is a line of text that reads 'No tienes una cuenta? [Regístrate](#)'. At the bottom of the screen, there is a standard Android navigation bar with four icons: a home button (a dot), a recent apps button (two horizontal lines), a task manager button (a square), and a back button (a left-pointing arrow).

**Figura 37:** Portal de Inicio de sesión, donde se pueden encontrar las dos cajas de texto para ingresar el correo electrónico y la contraseña; por otro lado el botón de inicio de sesión o registrarse, si el usuario desea interactuar con la aplicación.